

Indesit Company
Communication on Progress (CoP)
Anno: 2013

Indesit Company è tra i leader in Europa nella produzione e commercializzazione di grandi elettrodomestici (lavabiancheria, asciugabiancheria, lavastoviglie, frigoriferi, congelatori, cucine, cappe, forni e piani di cottura).

Attraverso la presente Communication on Progress, il Gruppo Indesit Company riconferma la propria adesione ai 10 principi del Global Compact inerenti i diritti umani, il lavoro, l'ambiente e la lotta alla corruzione, sottoscritti già dal 2006.

Indesit Company ha adottato principi di business, politiche, accordi e iniziative coerenti con questi principi. In tal senso, i Principi di Business, il Codice di Comportamento e il Modello Organizzativo, le politiche di selezione e gestione del personale, gli accordi sindacali, le pratiche di selezione dei fornitori e le politiche ambientali costituiscono esempi concreti di tale adesione.

Tutti questi elementi sono descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2012, che qui viene allegato a testimonianza dell'impegno preso dal Gruppo nei confronti di tutti i propri stakeholder.

Fabriano, 19 luglio 2013

Il Presidente e Amministratore Delegato

Marco Milani



Contatti

Elisabetta Vilizzi
Viale Certosa, 247 – 20151 Milano
csr@indesit.com
Tel: +39 02 30083321 - Fax: +39 02 30083558



Bilancio di sostenibilità 2012

Indice

- 2 Guida alla lettura
- 3 Ai nostri stakeholder
- 4 2012 Fatti e numeri della sostenibilità di Indesit Company

5 Indesit Company e lo sviluppo sostenibile

- 6 Chi è Indesit Company
- 10 La governance della sostenibilità
- 12 Gli stakeholder
- 13 Le tematiche rilevanti

14 La performance economica

- 14 Il contesto economico di riferimento
- 14 La creazione e la distribuzione della ricchezza generata

16 La performance sociale

- 17 Le risorse umane**
- 19 Le persone
- 24 La formazione
- 26 La valutazione del personale e lo sviluppo professionale
- 28 Le attività di comunicazione interna
- 29 La remunerazione
- 30 La tutela della salute e della sicurezza
- 34 Le relazioni sindacali
- 37 I clienti**
- 38 Un binomio di qualità e innovazione per soddisfare le esigenze del cliente
- 43 La garanzia della qualità dei prodotti
- 44 I rapporti con i rivenditori e i clienti finali
- 45 I fornitori**
- 47 Qualità e trasparenza nei processi di acquisto
- 51 La collettività e il territorio**
- 52 Il sostegno ai giovani
- 52 La promozione delle pari opportunità
- 53 La formazione dei giovani
- 53 La tutela dell'ambiente
- 53 Il volontariato dei dipendenti

54 La performance ambientale

- 55 La tutela dell'ambiente**
- 57 L'innovazione di Indesit Company per la casa del futuro e la tutela dell'ambiente
- 60 L'eco-efficienza nella produzione
- 64 I processi logistici
- 65 La sostenibilità del processo di distribuzione e di gestione del magazzino
- 65 Il recupero dei prodotti e dei materiali
- 66 Il ruolo attivo in Europa per la promozione della tutela ambientale

68 Indice degli indicatori GRI (GRI Content index)

74 Tabella di raccordo tra indicatori GRI e principi del Global Compact

75 Relazione della società di revisione

Guida alla lettura

Con il Bilancio di Sostenibilità, pubblicato con cadenza annuale dal 2001, Indesit Company intende comunicare ai propri stakeholder il proprio approccio alla sostenibilità e fornire una rappresentazione completa ed equilibrata dei valori, delle strategie e delle performance raggiunte in una dimensione economica, ambientale e sociale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2012 è stato predisposto in linea con le "Sustainability Reporting Guidelines" definite dal Global Reporting Initiative (GRI-G3) nel 2006. In relazione all'ampiezza dei contenuti della rendicontazione, le linee guida GRI-G3 prevedono tre livelli di applicazione, qualificati dal segno "+" in caso di verifica da parte di un ente terzo indipendente. Il 2012 è stato il secondo anno consecutivo in cui Indesit Company ha raggiunto il massimo livello di applicazione previsto (A+).

Oltre a informare gli stakeholder su tutti gli aspetti rilevanti degli impatti generati dalle proprie attività, il Bilancio è stato, infatti, sottoposto anche ad attività di revisione limitata; l'incarico è stato conferito alla società di revisione KPMG S.p.A. La verifica indipendente consente di dimostrare che il Bilancio di Sostenibilità non è uno strumento autoreferenziale, ma è in grado di rappresentare in maniera quanto più possibile oggettiva le performance economiche, sociali e ambientali raggiunte dal Gruppo.

Al fine di guidare il lettore nella ricerca delle informazioni di cui ha bisogno, nelle ultime pagine è presentato il GRI Content Index, dove sono indicate le pagine del Bilancio (o dei riferimenti esterni) in cui poterle rintracciare.

I dati e le informazioni inseriti nel documento si riferiscono all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 e, dove esplicitamente specificato, ad alcuni progetti significativi realizzati nei primi mesi del 2013. I dati e le informazioni presentati riguardano la Capogruppo Indesit Company S.p.A. e le società da essa controllate (di seguito anche il "Gruppo Indesit" o "Indesit Company"), per il cui dettaglio si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo Indesit. Eventuali limitazioni di perimetro sono specificate nel documento.

Ai fini della massima attendibilità delle informazioni riportate, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, quando necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili o su rilevazioni campionarie e il loro utilizzo è segnalato all'interno dei singoli indicatori.

In generale, per consentire al lettore di valutare l'evoluzione delle performance di sostenibilità del Gruppo, le informazioni quantitative sono presentate lungo un arco temporale di due o tre anni, a eccezione di alcuni dati presentati solo per il 2012.

Infine, eventi significativi o cambiamenti nei metodi di misurazione che possono influenzare significativamente la comparabilità delle informazioni contenute nel presente documento rispetto a quelle contenute nel Bilancio di Sostenibilità 2011 sono evidenziati in apposite note; a tale proposito, si segnala che l'andamento dei dati (in particolare, quelli relativi alle performance ambientali) è influenzato dall'uscita dal perimetro di rendicontazione dei due stabilimenti (Brembate e Refrontolo) che hanno concluso la produzione nel corso del 2011.

Ai nostri stakeholder

Il 2012 è stato ancora un anno difficile per l'economia e il settore dell'elettrodomestico; nonostante ciò Indesit ha operato bene e difeso con successo le sue posizioni.

Il Fondo Monetario Internazionale nell'aprile del 2012 prevedeva una crescita dell'economia mondiale del 3,5% a fronte di un decremento del PIL dell'Eurozona di -0,3%, ma col passare dei mesi le cose sono ulteriormente peggiorate, rilevando che la ripresa ha subito nuove battute d'arresto mentre l'incertezza pesa con forza sulle prospettive.

Nel corso del 2012 il mercato degli elettrodomestici ha evidenziato una riduzione del 3% in Europa Occidentale e un aumento del 3,3% in Europa Orientale, con un calo complessivo della domanda nella cosiddetta Greater Europe di quasi un punto percentuale.

Abbiamo dovuto ancora una volta ripensare i nostri piani in funzione della crisi. Siamo tuttavia riusciti a operare bene raggiungendo risultati di fatturato e redditività positivi, soprattutto se pensiamo al contesto di mercato. Il successo nelle vendite dei nuovi prodotti e la competitività dell'Azienda hanno consentito la crescita della quota di mercato, con risultati particolarmente positivi in UK ed Europa dell'Est.

L'anno di Indesit Company si è però caratterizzato anche per altri aspetti: sono stati investiti 90 milioni di euro in nuovi prodotti, ne sono stati venduti oltre 13 milioni ed è stata migliorata di un ulteriore 7% la qualità; abbiamo depositato oltre 90 richieste di brevetto, migliorato ancora la sicurezza delle nostre sedi (100% dei siti industriali certificati OHSAS 18001), con una riduzione del 28% dell'indice di frequenza degli infortuni nei siti industriali, e ridotto ulteriormente del 2% le emissioni di CO₂ in atmosfera per unità prodotta. Sono aumentate del 40% le ore totali di formazione ai dipendenti.

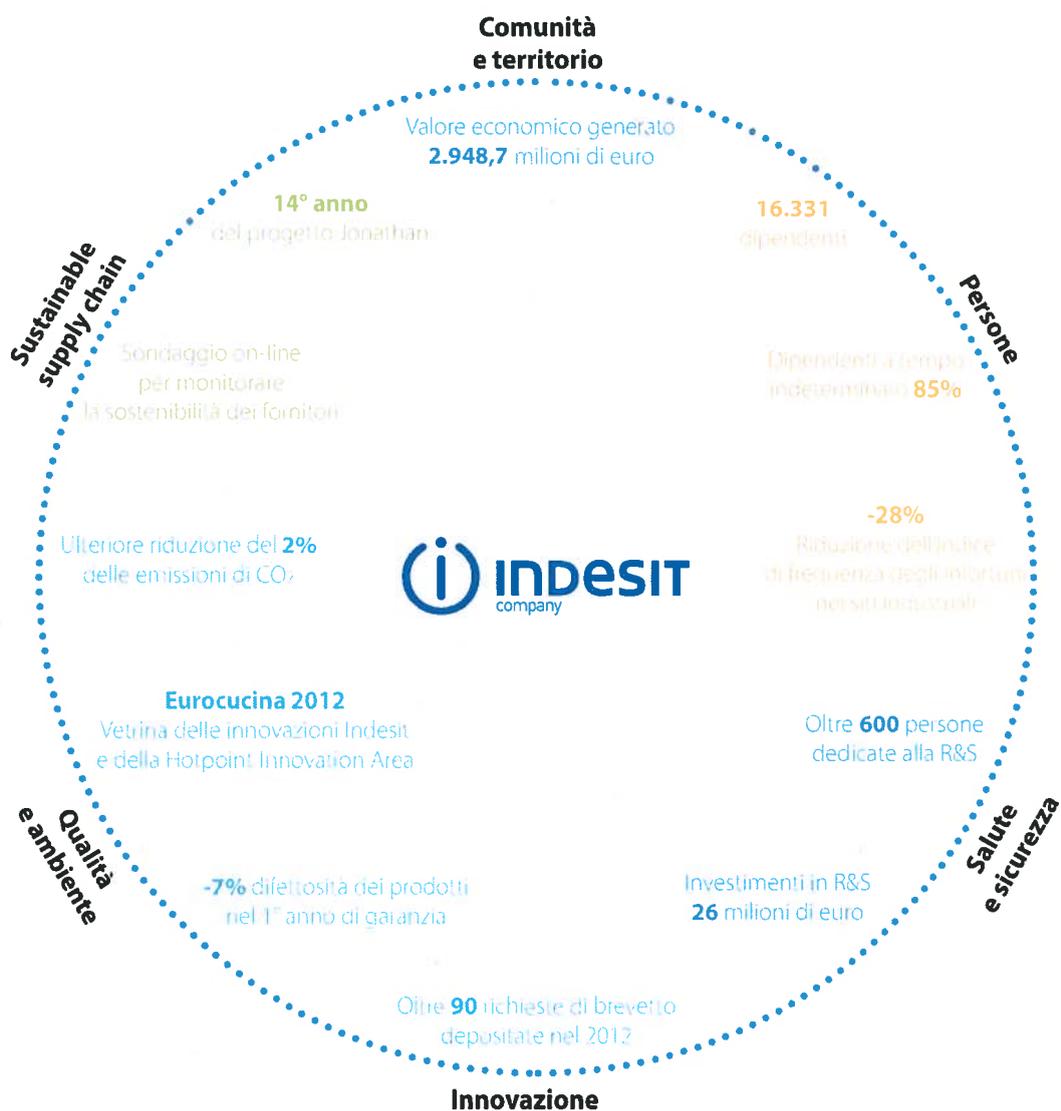
Sono anche proseguite le attività di ricerca e innovazione domotica del consorzio HomeLab, che ha visto l'ingresso di nuovi soggetti. È stato avviato il progetto di definizione di un nuovo standard Interoperabile, con l'obiettivo di creare un codice di comunicazione all'interno della casa che permetta l'interazione funzionale tra i dispositivi dei produttori presenti in HomeLab, l'impianto domotico e il Web. L'automazione della casa potrà dare grandi benefici in termini di consumi, usabilità, smart grid, diagnostica, ecc.

L'anno è stato importante anche per l'ulteriore consolidamento, in Italia e in Polonia, del Progetto Jonathan che Indesit sostiene ininterrottamente da 14 anni, con l'obiettivo di fornire un contributo al reintegro nella collettività di ragazzi con problemi sociali e penali con strumenti innovativi.

Il 2013 si presenta come un anno ancora difficoltoso, non molto migliore di quello passato, ma continueremo a operare affinché il Gruppo consolidi la propria posizione competitiva.

Andrea Merloni
Presidente Indesit Company

2012: fatti e numeri della sostenibilità di Indesit Company



Indesit Company e lo sviluppo sostenibile

“IN OGNI INIZIATIVA INDUSTRIALE
NON C'È VALORE DEL
SUCCESSO ECONOMICO SE NON
C'È ANCHE L'IMPEGNO
NEL PROGRESSO SOCIALE”

Aristide Merloni, 1967

Chi è Indesit Company

- Fondata nel **1975** e quotata dal **1987 alla Borsa Italiana**.
- Tra i **leader in Europa** nella produzione e commercializzazione di grandi elettrodomestici (lavabiancheria, asciugabiancheria, lavastoviglie, frigoriferi, congelatori, cucine, cappe, forni e piani di cottura).
- **Leader** in importanti mercati come l'**Italia**, il **Regno Unito** e la **Russia**.
- **Entrata** nel mercato dei **piccoli elettrodomestici** (Small Domestic Appliances).
- **2,9** miliardi di euro di **fatturato** nel 2012

- **8 poli industriali**
in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia

- Oltre **16.000 dipendenti**

- **3** principali **marchi**

 **INDESIT**  **Hotpoint**  **Scholtès**



Indesit Company Italia ha ottenuto il prestigioso riconoscimento Top Employer Italia, che certifica le Aziende eccellenti nelle politiche di gestione delle risorse umane. La Certificazione viene eseguita ogni anno dal CRF Institute, che è attivo fin dal 1991 e attualmente presente in 45 Paesi dei cinque continenti.

Per Indesit Company fare impresa è una responsabilità nei confronti delle persone e del territorio, a cui si devono dare sicurezza e garanzie.

Investimento nelle risorse umane, qualità dei prodotti, risparmio energetico e tutela dell'ambiente, inteso come ambiente naturale e come contesto sociale nel quale si opera, sono i punti cardinali che orientano il Gruppo nella gestione del business e restano fattori prioritari per la competitività economica e la soddisfazione dei clienti.

Cinque sono i valori di Indesit Company assunti per orientare le scelte aziendali, insieme alla missione e al disegno strategico: "Innovativi", "Rispettosi", "Ambiziosi", "In contatto con gli altri" e "Genuini". Il rispetto di tali principi costituisce il mezzo per attuare i criteri di miglioramento indicati anche nella Politica per la Qualità e l'Ambiente di Indesit Company.

Le tappe della sostenibilità

2012	Indesit Company è stata anche nel 2012 tra i protagonisti della 19a edizione di Eurocucina, dove ha presentato anche innovazioni per risparmio energetico e smart home. Per il secondo anno consecutivo, il Bilancio di Sostenibilità di Indesit Company ha raggiunto il massimo livello di applicazione previsto dalle linee guida GRI (A+).
2011	Indesit Company ha ottenuto la certificazione Multi-Sito per la Qualità (ISO 9001) e l'Ambiente (ISO 14001).
2010	Istituito l'Health and Safety Award e il Green Award per sensibilizzare gli stabilimenti del Gruppo e premiare quelli che si sono distinti per le migliori performance in ambito salute e sicurezza e ambiente. Indesit Company riceve il Premio "Imprese per l'Innovazione 2010" nella categoria Grandi Imprese.
2009	Indesit sottoscrive la Carta delle Pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro e ottiene il certificato di conformità del Sistema di Gestione della sicurezza e salute sul lavoro allo standard internazionale OHSAS 18001.
2008	Il Gruppo sancisce un rigoroso Codice di Comportamento che consente di adottare un comportamento nel pieno rispetto di tutti gli stakeholder.
2007	Indesit Company è riconosciuta da Etica Sgr come una tra le Società maggiormente impegnate nella responsabilità sociale in Europa e vince il Premio "Intellectual Capital Value" per l'impegno nello sviluppo del capitale umano.
2006	L'accordo quadro internazionale che garantisce la non discriminazione per genere, razza, religione, opinioni si aggiudica la prima edizione del Premio "Etica&Impresa". Il Gruppo riceve l'Oscar di bilancio 2006 della governance societaria.
2005	Lancio di Aqualtis, la lavabiancheria che racchiude tutte le più avanzate tecnologie e funzionalità nel rispetto dell'ambiente.
2004	Indesit Company realizza le Riciclette utilizzando materiale di riciclo dei vecchi frigoriferi.
2003	Il Codice di Comportamento stipulato con le parti sociali a tutela dei diritti dei lavoratori vince la prima edizione del "Sodalitas Social Award".
2002	Oscar per la comunicazione finanziaria online.
2001	Indesit Company presenta il primo bilancio della sostenibilità del settore e vince l'Oscar di bilancio della comunicazione finanziaria.
2000	Debutta il Sistema Qualità che ha l'obiettivo di coinvolgere tutta la Società per migliorare le procedure qualitative in tutti i processi aziendali.
1998	Nasce il progetto Jonathan-Indesit Company che ha l'obiettivo di reinserire nella società ragazzi disagiati con precedenti penali attraverso il lavoro.

La missione

Essere il leader europeo che produce soluzioni tecnologiche, compatibili con l'ambiente, per creare, giorno dopo giorno, la qualità del tempo per le persone.

I valori

Innovativi

Perché ogni attività intrapresa è caratterizzata dalla creatività e dallo spirito d'iniziativa di persone che ricercano e applicano l'innovazione in tutto ciò che fanno.

Rispettosi

Perché Indesit Company si impone di agire in maniera attenta e responsabile nei confronti dei consumatori, dei rivenditori, dei dipendenti, dei fornitori, degli azionisti, delle comunità in cui opera e dell'ambiente nella sua definizione più ampia.

Ambiziosi

Perché la capacità di migliorare ogni giorno si motiva con l'entusiasmo e la passione per l'eccellenza e la leadership.

In contatto con gli altri

Perché il rapporto costante con tutti gli interlocutori consente al Gruppo di ascoltare le esigenze, offrendo così le risposte e le soluzioni necessarie a ottenere i migliori risultati.

Genuini

Perché Indesit Company opera in maniera aperta, trasparente e autentica, lavorando in modo semplice, dinamico e flessibile.

I principi di business

- | | |
|---|---|
| Centralità della persona | La valorizzazione della risorsa "Uomo" e lo sviluppo delle singole professionalità, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale di ogni individuo, la promozione delle pari opportunità e delle diversità. |
| Rispetto dei diritti dei lavoratori | Il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori di tutto il mondo, alla luce dei principi affermati nelle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) sull'abolizione del lavoro minorile, sui principi di libertà sindacale, di organizzazione dei lavoratori, di contrattazione collettiva, di sviluppo delle pari opportunità. |
| Adozione di un "modello partecipativo" delle relazioni industriali | Quale strumento di dialogo, di coinvolgimento e concertazione di obiettivi condivisi. |
| Creazione e distribuzione del valore aggiunto | Il successo nella produzione e nella competitività di mercato attraverso la creazione e l'equa distribuzione di valore agli stakeholder. |

Rispetto e tutela dell'ambiente	Lo sviluppo sostenibile come frutto di un approccio proattivo nei confronti delle tematiche ambientali e l'impegno costante nel perseguire obiettivi che rispettano le esigenze delle generazioni future.
Innovazione e qualità	L'attenzione alla ricerca e allo sviluppo per una costante innovazione all'interno dei processi aziendali.
Formazione permanente	Un sistema di formazione permanente per promuovere la crescita delle competenze e delle singole professionalità.
Correttezza e trasparenza	La soddisfazione delle aspettative degli stakeholder attraverso la comunicazione chiara e trasparente delle strategie, delle attività, dei risultati e delle decisioni.
Integrità	L'assunzione di un comportamento moralmente integro in ogni attività, evitando qualsiasi forma di corruzione e di violazione sia delle leggi sia dei principi etici.

I punti chiave della politica per la qualità e l'ambiente

Aumentare la soddisfazione delle parti interessate attraverso:

- la massimizzazione della Qualità dell'intero ciclo di vita dei prodotti offerti, puntando all'eccellenza, raggiungibile e misurabile con il superamento delle aspettative dei propri Clienti;
- la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione degli impatti ambientali ed energetici sia dei prodotti che dei siti di Indesit, garantendo una migliore integrazione degli stessi sul territorio, attraverso l'impiego di tecnologie impiantistiche e tecniche atte a ridurre le influenze sull'ambiente e ottimizzando l'impiego delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti riciclabili.

Migliorare l'efficienza dei processi attraverso:

- la massimizzazione dell'efficienza delle risorse;
- l'ottimizzazione dei processi attraverso la ricerca dello sviluppo continuo delle tecnologie che possono contribuire al miglioramento della Qualità della vita di tutte le parti interessate: Consumatori, Clienti, Dipendenti, Fornitori, Azionisti, Comunità Locali;
- la formazione del personale, diffondendo la cultura del miglioramento continuo delle prestazioni.

Diffondere la Cultura della Qualità, del risparmio energetico e il rispetto Ambientale attraverso:

- il mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità sul modello rispondente alla norma ISO 9001:2008;
- l'attuazione e il potenziamento di Sistemi di Gestione Ambientali in tutte le sedi di Indesit Company, in ottemperanza al modello normativo ISO 14001:2004;
- la comunicazione periodica, verso l'interno e l'esterno del Gruppo, anche al fine d'informare le parti interessate, delle principali iniziative, novità e traguardi raggiunti e per contribuire alla comune crescita della cultura della Qualità e dell'Ambiente.

Incentivare e ampliare gli strumenti di comunicazione per:

- divulgare le informazioni utili a favorire l'avvicinamento e l'integrazione tra le parti interessate;
- divulgare le informazioni relative a Qualità, Ambiente ed Energia sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

La governance della sostenibilità

Indesit Company adotta misure volte a prevenire il più possibile il verificarsi di eventi che possano ledere i diritti degli stakeholder, siano essi dipendenti, clienti, fornitori, azionisti, investitori, comunità o generazioni future. L'approccio prudenziale adottato dal Gruppo nella gestione degli aspetti economici, sociali e ambientali è fondato sul rigoroso rispetto delle normative applicabili nei Paesi in cui è presente e su ulteriori specifiche attività sviluppate a garanzia degli stakeholder.

In primo luogo, il Gruppo si è dotato di un sistema di Corporate Governance conforme ai principi contenuti nel Codice di autodisciplina delle società quotate emanato da Borsa Italiana. Il Gruppo, inoltre, ha adottato un proprio Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli enti e ha adeguato il proprio sistema di comunicazione finanziaria alla Legge 262/2005 (Legge Risparmio), al fine di garantire l'aderenza alla best practice internazionale.

Parte integrante del Modello Organizzativo è il Codice di Comportamento, che si applica a tutto il Gruppo ed è coerente con quanto previsto dalle legislazioni locali e, in ogni caso, tale da garantire un adeguato livello di copertura dei rischi relativi ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 in tutte le aree geografiche.

Nel corso del 2012, sono state previste attività per la ridefinizione dei processi e delle attività a rischio ex D.Lgs. 231/2001 alla luce dell'evoluzione normativa e dell'organizzazione di Indesit Company S.p.A. con particolare riferimento ai seguenti reati-presupposto: "reati ambientali", "impiego di manodopera straniera il cui soggiorno è irregolare" e "corruzione fra privati". Il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'adeguamento del Codice di Comportamento e del Modello Organizzativo per i primi due reati mentre per il terzo sono in corso le necessarie analisi che tengono anche conto dell'esperienza maturata in Gran Bretagna per l'adeguamento al Bribery Act. In particolare, per quanto riguarda i "reati ambientali", si segnala che l'OdV ha riscontrato che il Gruppo ha ottenuto nel 2011 la certificazione ISO 14001 "multisite" (precedentemente, la certificazione era stata già ottenuta per i singoli siti). Tale certificazione assicura di per sé un forte presidio di sostanza rispetto ai rischi ambientali e alle tematiche di smaltimento dei rifiuti.

Nel corso del 2012 è stato previsto un corso di formazione sul nuovo Codice di Comportamento. Il corso di formazione sul Codice è obbligatorio per tutti i neoassunti e prevede un test di valutazione finale. Nell'ambito del piano annuale di audit 2012, definito sulla base di un processo di risk-assessment, sono stati inseriti audit di "Business Ethics Compliance e Internal Control Over Financial Reporting - ICFR" su alcune filiali del Gruppo (Germania, Olanda, Polonia e Svizzera). Tali audit, finalizzati a valutare il Sistema di Controllo Interno, vanno a considerare anche i rischi di corruzione previsti dal D.Lgs. 231/2001.

INDESIT ADERISCE AI PIÙ DIFFUSI STANDARD INTERNAZIONALI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ

Global Compact (2006): l'iniziativa sostenuta dall'ONU volta a promuovere e favorire il rispetto di alcuni principi universali inerenti ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.

Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro (2009): iniziativa promossa da Fondazione Sodalitas e altre associazioni che impegna le aziende firmatarie al rispetto di una serie di principi in tema di pari opportunità.

Codice di Comportamento sviluppato dal CECED: impegna tutte le aziende associate ad agire promuovendo condizioni di lavoro leali e sostenibili, responsabilità sociale e qualità dell'ambiente.

Convenzioni internazionali dell'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro): impegnano il Gruppo nella promozione e diffusione di pratiche di gestione responsabile dei lavoratori anche presso i fornitori.

Indesit Company è anche consapevole che il proprio business e, dunque, le stesse performance economico-finanziarie sono correlate ai rischi e alle opportunità create dalle tendenze in tema di sostenibilità.

Indesit Company prende in considerazione gli impatti che i cambiamenti climatici potrebbero avere sul business: in particolare, pone attenzione alle conseguenze che potrebbero avere in futuro nuove e più stringenti regolamentazioni.

In particolare, l'attenzione crescente al tema del cambiamento climatico e alla necessità di ridurre i consumi energetici e gli impatti sull'ambiente spinge costantemente il Gruppo a investire nelle attività di ricerca e sviluppo per la produzione di elettrodomestici sempre più ecoefficienti e nell'adozione di sistemi produttivi rispettosi dell'ecosistema.

Al fine di gestire in maniera responsabile e sistematica i propri impatti, il Gruppo si è dotato nella sua struttura societaria di una direzione dedicata alla responsabilità sociale, la Direzione External Communication e Press Office, cui fanno capo le attività di sostenibilità e la rendicontazione delle relative performance.

Inoltre, il management e, in particolare, la Direzione Manufacturing e la Direzione Quality & Environment valutano gli obiettivi e i risultati raggiunti mensilmente, monitorando il sistema di gestione dei Key Performance Indicator ambientali in occasione dei Business Review Meeting (BRM).

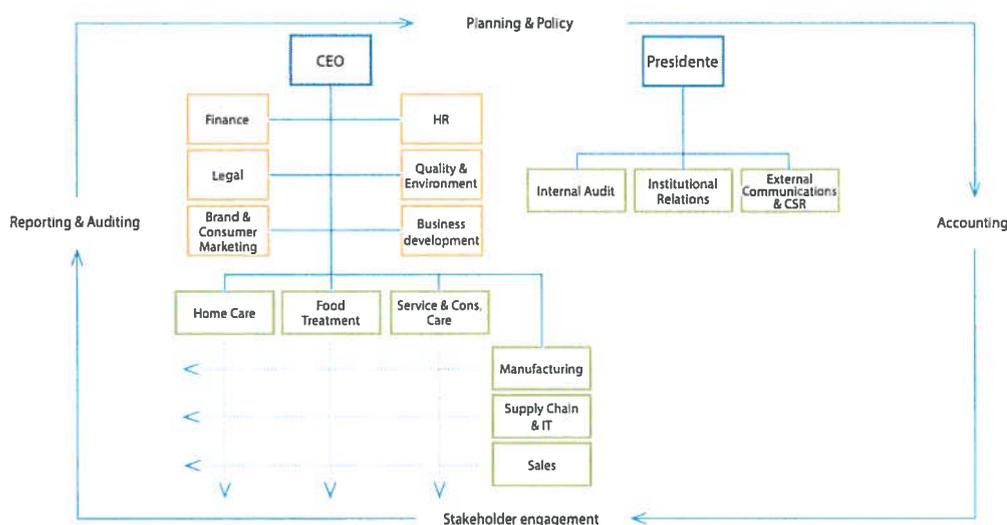
A tale proposito, è importante sottolineare che dal 2011, al fine di rendere più affidabile e precisa la rilevazione dei dati dei consumi energetici e di risorse idriche degli stabilimenti, è stato realizzato uno strumento per la rilevazione automatica dei consumi con un dettaglio orario (Blink).

Questo sistema sarà perfezionato nel corso del 2013 (per esempio con l'implementazione di attività aggiuntive e sistemi di monitoraggio della sua affidabilità) per consentire un'efficace analisi dei consumi e la pianificazione di interventi di efficientamento e per anticipare quanto richiesto dalla nuova direttiva europea sull'efficienza energetica.

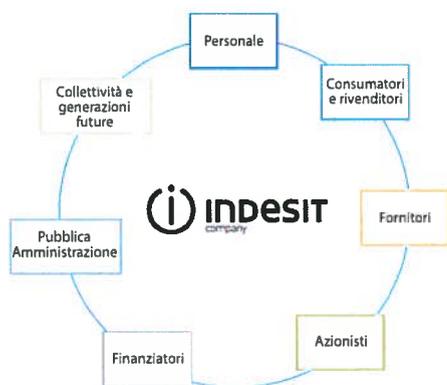
LA COMUNICAZIONE ESTERNA

Indesit Company fin dal suo ingresso in Borsa nel 1987 ha creato una Direzione responsabile delle attività di comunicazione corporate, con lo scopo di fornire un'informazione costante, puntuale e trasparente a beneficio del mercato e dei propri stakeholder e in rispetto della governance delle società quotate. Coerentemente con i target aziendali, la Direzione contribuisce a ispirare confidenza e credibilità negli stakeholder, nell'ottica di una indispensabile protezione e consolidamento della reputazione aziendale.

La gestione della responsabilità sociale in Indesit Company



Gli stakeholder

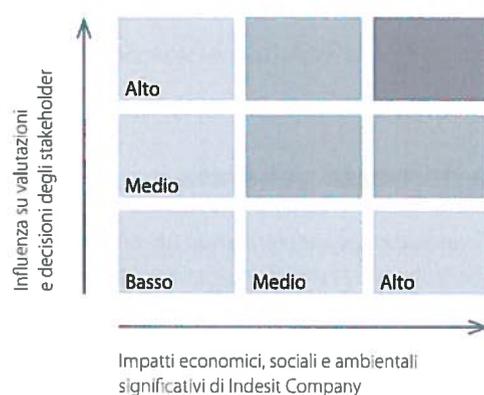


Indesit Company s'impegna a instaurare un dialogo aperto e trasparente con i propri interlocutori. Questi momenti di confronto rappresentano l'occasione per rilevare le loro legittime aspettative, generare benefici in termini di miglioramento della gestione dei rischi, rafforzare la fiducia nei confronti del Gruppo e per individuare nuove opportunità strategiche. Gli stakeholder di riferimento sono stati individuati attraverso la metodologia proposta dall'AA 1000 SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard) e, coerentemente con tale approccio, anche nel 2012 sono state realizzate alcune attività di dialogo, tra cui si segnalano le convention con i fornitori nell'ambito dell'annuale Supplier Award, le indagini di customer satisfaction e il continuo dialogo con le parti sociali sui temi relativi alle relazioni industriali.

Le tematiche rilevanti

Indesit Company ha svolto un'analisi per la definizione delle tematiche rilevanti da trattare nel Bilancio di Sostenibilità, confrontando i temi di responsabilità sociale significativi per il settore e per il Gruppo con le aspettative dei propri portatori di interesse. I temi principali sono stati individuati attraverso una matrice avente come variabili gli impatti economici, ambientali e sociali rilevanti per il Gruppo e la loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Le tematiche individuate come rilevanti sono state classificate in rischi e opportunità, al fine di indirizzare le azioni di monitoraggio e mitigazione (per i rischi) e adottare i piani di miglioramento e sviluppo (per le opportunità).

Material issues matrix



Tematiche rilevanti per gli stakeholder

■ Opportunità ■ Rischi

Personale

Salute e sicurezza
Formazione
Pari opportunità
Comunicazione e dialogo
Relazioni industriali

Consumatori

Innovazione di prodotto
Comunicazione trasparente
Customer satisfaction

Azionisti

Business integrity
Performance economica

Ambiente

Cambiamenti climatici
Monitoraggio
Impatti diretti e indiretti
Sviluppo di prodotti ecosostenibili

Fornitori

Monitoraggio della supply chain
Partnership e correttezza negoziale

Società

Respetto dei diritti umani
Sostegno alla collettività
Compliance alla normativa

La performance economica

Il contesto economico di riferimento

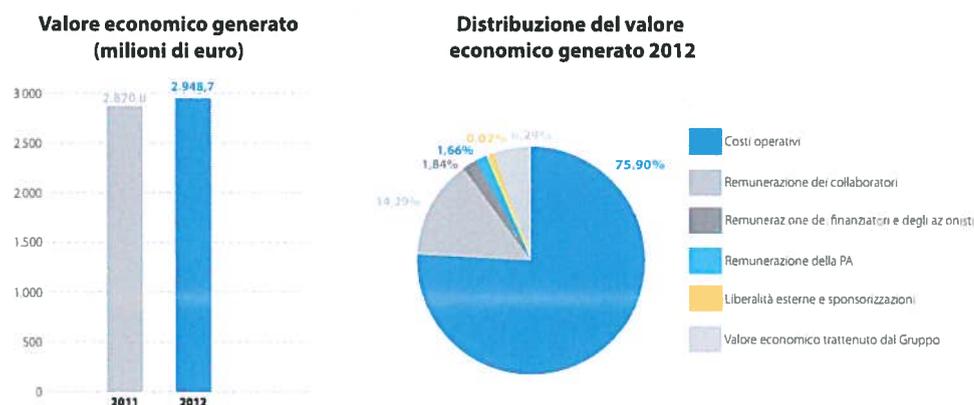
Nell'esercizio 2012 il mercato degli elettrodomestici ha evidenziato, in comparazione con il 2011, una riduzione del 3% in Europa Occidentale e un miglioramento del 3,3% in Europa Orientale. Di conseguenza, l'andamento economico-finanziario del Gruppo ha risentito di queste dinamiche di mercato. In particolare, all'interno dell'area dell'Europa Occidentale il trend è stato caratterizzato da una generale riduzione del fatturato in confronto all'anno precedente dell'1,8%. Ciò ad eccezione del Regno Unito e del Nord Europa, dove invece il mercato ha mostrato una tendenza positiva. Nel Regno Unito anche i ricavi per servizi hanno registrato un aumento, soprattutto per effetto delle vendite di extragaranzie. Con riferimento all'area dell'Europa Orientale, l'incremento del fatturato del periodo rispetto allo stesso periodo del 2011 è stato del 9,4%. I ricavi per prodotti finiti sono aumentati per effetto di maggiori volumi di vendita e per l'andamento del rublo. Nei Paesi non europei (area International), i ricavi di prodotti finiti hanno registrato un calo rispetto al 2011 per effetto di minori volumi di vendita.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2012.

La creazione e la distribuzione della ricchezza generata

L'elaborazione del valore economico direttamente generato rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i suoi diversi stakeholder.

Le tabelle e i grafici seguenti illustrano i risultati del processo di formazione del valore economico e di distribuzione dello stesso tra gli stakeholder del Gruppo attraverso la riclassificazione dei dati del conto economico consolidato.



Valore economico (milioni di euro)	2012	2011	2010
Valore economico direttamente generato dal Gruppo	2.948,7	2.870,0	2.948,3
Totale ricavi *	2.945,4	2.867,2	2.946,5
Proventi finanziari	3,3	2,8	1,8
Valore economico distribuito dal Gruppo	2.763,1	2.705,0	2.706,8
Costi operativi	2.238,0	2.153,7	2.119,9
Remunerazione dei collaboratori	421,3	426,5	449,1
Remunerazione dei finanziatori e degli azionisti	54,3	63,7	67,2
Remunerazione della PA	48,9	60,5	69,7
- <i>imposte dirette e indirette</i>	53,1	67,1	77,1
- <i>sovvenzioni dalla PA</i>	-4,2	-6,6	-7,4
Liberalità esterne e sponsorizzazioni	0,5	0,6	0,9
Valore economico trattenuto dal Gruppo	185,6	165,0	241,5
Ammortamenti	109,9	112,4	126,0
Accantonamenti	34,1	17,4	56,7
Riserve	41,6	35,2	58,8

* Ai fini della comparabilità con i dati presentati nella Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2012, si precisa che il conto economico consolidato è stato riclassificato per natura e il "Totale Ricavi" include la voce "Altri ricavi" e la voce "Variazione delle rimanenze di prodotti finiti" ed è presentata al netto delle sovvenzioni ricevute dalla Pubblica Amministrazione.

La performance sociale

Le risorse umane

Nel 2011 avevamo detto di ...

Nel 2012 abbiamo...

Accrescere il capitale umano

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuare con gli inserimenti dall'interno su posizioni-chiave. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Coinvolto 361 dipendenti nel processo di job rotation 2012.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare un programma di gestione centralizzata per lo sviluppo delle persone-chiave. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rinnovato il processo di People Development, strutturandolo in tre fasi: "Performance feedback", "Leadership review" e "Community".
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementare a livello nazionale e internazionale la campagna di comunicazione per l'employer branding. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lanciato la campagna internazionale di employer branding "Shape your career", che ha ricevuto diversi premi e riconoscimenti.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proseguire l'attività di formazione sul D.Lgs. 231/01. 	<ul style="list-style-type: none"> ● A seguito dell'aggiornamento del Codice di Comportamento e del Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/01, sono state svolte specifiche attività di formazione sul nuovo Codice di Comportamento.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Portare a regime il nuovo strumento web per la gestione dei processi di remunerazione a livello globale. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Utilizzato il nuovo strumento automatizzato per la gestione della remunerazione del personale.

Tutelare la salute e la sicurezza delle persone

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proseguire l'attività formativa su salute e sicurezza. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Erogato oltre 110 mila ore di formazione su temi di salute e sicurezza.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridefinire il processo di formazione su salute e sicurezza partendo dalla valutazione delle competenze e sviluppando una piattaforma specifica. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rivisto il processo di formazione sulla base della valutazione delle competenze e sviluppato una specifica applicazione SAP con cui i siti possono pianificare, gestire e registrare le informazioni relative al training.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promuovere attività mirate all'ulteriore riduzione del rischio d'incendio e svolgere un nuovo risk assessment sui processi principali tra cui l'imballaggio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Effettuato significativi interventi di miglioramento agli impianti elettrici, gas e ai sistemi di alimentazione degli idranti nei siti di Caserta, Fabriano, Lipetsk e introdotto a Lipetsk attrezzature di imballaggio che utilizzano film estensibile senza usare gas ed elementi riscaldanti.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare programmi per aumentare la sicurezza nell'utilizzo delle attrezzature. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Definito piani strutturati di attività a Manisa e a Lipetsk che prevedono interventi di miglioramento (implementati nel 2012 e che continueranno nel 2013) e modalità di audit per la verifica dell'effettiva attuazione delle istruzioni, in particolare per la manutenzione.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promuovere e supportare progetti mirati a migliorare i fattori ergonomici e organizzativi delle postazioni di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Avviato progetti per il miglioramento delle postazioni di lavoro negli stabilimenti di Lipetsk Cooling (riduzione del rumore, dell'inclinazione e della temperatura) e Yate (allineamento delle linee di assemblaggio agli standard del progetto Indesit Manufacturing Excellence).
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Completare il progetto di rimozione amianto e promuovere azioni per la riduzione dei fattori di rischio per la salute. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizzato interventi propedeutici alla rimozione dell'amianto presso l'unico sito su cui resta presente (Peterborough) con il trasferimento delle attività di magazzino ricambi e rilavorazione prodotti, riducendo il rischio di esposizione.

● Obiettivo raggiunto
 ◐ Obiettivo parzialmente raggiunto
 ○ Obiettivo non raggiunto

Per il futuro, vogliamo..

Accrescere il capitale umano

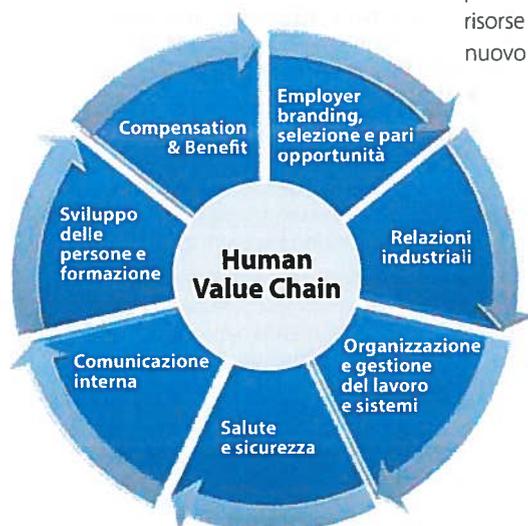
- Sviluppare e migliorare ulteriormente i processi di Indesit Performance Feedback, Leadership Review, Communities.
- Affinare il processo di gestione delle job rotation.
- Continuare a sviluppare l'integrazione dei processi e dei sistemi di remunerazione a livello globale.

Tutelare la salute e la sicurezza delle persone

- Avviare nuove attività di comunicazione per accrescere la consapevolezza del personale sui temi di salute e sicurezza.
- Avviare un progetto per valutare i rischi legati al verificarsi di terremoti presso 14 siti in Italia e Turchia.
- Rimuovere nella misura di almeno il 70% l'amianto dal sito di Peterborough.
- Incrementare il coordinamento nella sorveglianza sanitaria anche in relazione alla gestione dello stress da lavoro correlato.

La Human Value Chain

L'orientamento di Indesit Company nella gestione delle risorse umane è finalizzato alla definizione e al mantenimento della Human Value Chain, ossia di una catena di creazione del valore dal momento della cosiddetta "talent attraction" a quello dell'uscita della risorsa del Gruppo. L'obiettivo principale di Indesit Company è crescere nel complesso scenario competitivo di riferimento, sia mediante lo sviluppo delle professionalità interne sia mediante l'inserimento di spiccate e qualificate professionalità assunte esternamente. In quest'ottica, Indesit Company ha intenzione di continuare a porre particolare attenzione all'attrazione delle migliori candidature esterne (principalmente provenienti da università e altre aziende) attraverso una nuova Value Proposition lanciata nel 2012 e un'importante campagna di comunicazione. Ugualmente, è forte convinzione di Indesit Company che la valorizzazione del percorso professionale di tutte le risorse interne secondo criteri di merito (e in particolare delle risorse eccellenti), debba essere sempre più basata sul nuovo contesto strategico e sul nuovo modello di leadership.



Le persone

Nei rapporti con le risorse umane, il Gruppo predilige forme contrattuali stabili e di lunga durata: a fine 2012, in linea con l'anno precedente, l'85% dei lavoratori è impiegato con contratto a tempo indeterminato, mentre il 15% a tempo determinato. Nel 2012 hanno collaborato, inoltre, più di 600 lavoratori interinali ed è stata offerta l'opportunità di stage a 36 giovani risorse.

Il turnover in uscita è stato pari all'8,5% della popolazione totale.

16.331

Nel 2012, Indesit Company ha impiegato oltre 16 mila dipendenti dislocati in 8 poli industriali (in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia) e 24 sedi commerciali

Dipendenti	2012	2011	2010
- per qualifica (n.)			
Management	141	136	125
White collar	4.336	4.401	5.128
Blue collar	11.854	11.575	10.807
Totale	16.331	16.112	16.060
Interinali	618	290	565
Stage	36	44	56
- per genere (%)			
Donne	34%	34%	34%
Uomini	66%	66%	66%

Turnover in uscita	2012
Totale	8,5%
- per area geografica	
Italia	4,9%
Turchia	17,4%
Polonia	11,1%
Francia	10,6%
Gran Bretagna	8,5%
Russia	7,9%
Altri Paesi	10,6%
- per genere	
Uomini	9,4%
Donne	6,8%
- per età	
< 30 anni	14,7%
tra 30 e 50 anni	6,2%
> 50 anni	10,3%
- per qualifica	
Management	8,5%
White collar	6,3%
Blue collar	9,3%

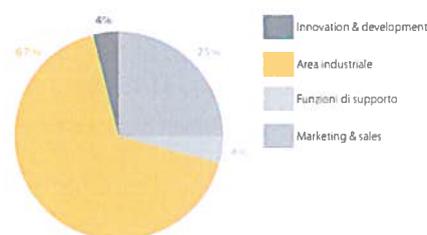
Anzianità media di servizio dei dipendenti (anni)	2012	2011	2010
Management	11,0	11,5	11,3
White collar	10,4	10,9	10,6
Blue collar	10,5	10,4	10,1
Totale	10,5	10,6	10,3

Età media dei dipendenti (anni)	2012	2011	2010
Management	45,9	45,6	46,0
White collar	39,1	39,7	39,5
Blue collar	39,9	39,2	38,9
Totale	39,8	39,4	39,1

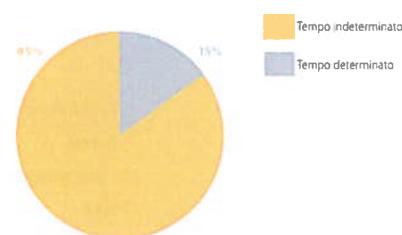
Nota:

Dal 1° gennaio 2012 la suddivisione dei dipendenti prevede che 722 addetti del customer service della Gran Bretagna siano considerati blue collar anziché white collar. Ai fini di una maggiore comparabilità dei dati con l'anno precedente, sono stati riclassificati anche i dati 2011 con la medesima logica.

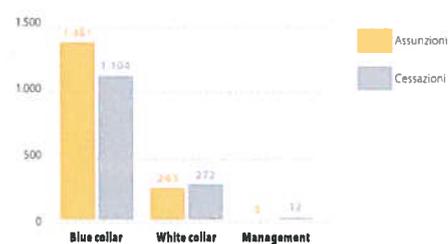
Le aree professionali 2012



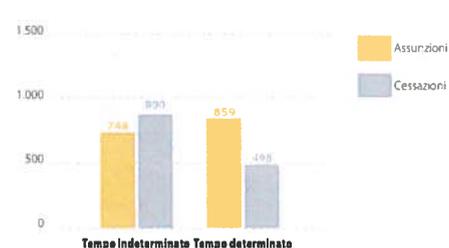
Le tipologie contrattuali 2012



Assunzioni e cessazioni per qualifica 2012



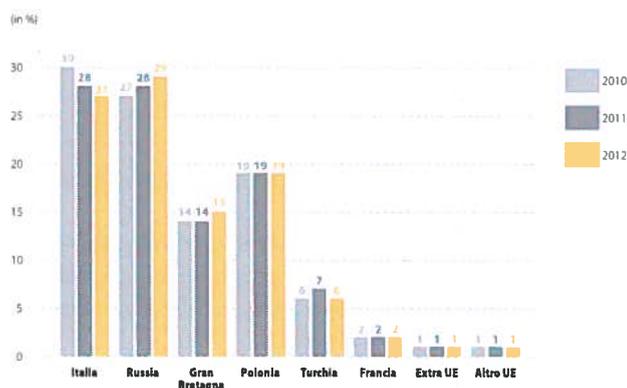
Assunzioni e cessazioni per tipologia contrattuale 2012



Nota:

Ai 3 manager assunti nel 2012, si aggiungono 14 promozioni da white collar a manager. Le differenze nelle dinamiche di assunzioni e cessazioni e variazioni dell'organico sono dovute a passaggi di qualifica interni.

Le aree geografiche di impiego del personale



La selezione del personale

Sempre nel rispetto dei principi di pari opportunità, non discriminazione e tutela delle diversità, la strategia internazionale di selezione del 2012 ha visto il rafforzamento dell'utilizzo di nuovi canali di "talent attraction", come quelli digitali e web 2.0, grazie alla campagna di employer branding internazionale "Shape your career" e all'assetto on-line che la caratterizza.

Oltre all'interesse per studenti e neolaureati da attrarre e formare in azienda attraverso i percorsi di sviluppo e carriera, il Gruppo mantiene costante anche l'attenzione su profili con diverso livello di esperienza e seniority: specialisti, professional, manager. In riferimento alle figure senior, si sottolinea l'inserimento di 12 figure chiave principalmente in ambito commerciale, marketing, manufacturing e operation, con l'obiettivo di rafforzare la struttura organizzativa al fine di rispondere in maniera sempre più efficace alle sempre nuove sfide del business.

**"International",
"Innovative"
"Informal"
"I do a job that I like"**

Sono gli attributi che caratterizzano la "value proposition" di Indesit Company come datore di lavoro che sono emersi dal coinvolgimento di dipendenti provenienti da diverse funzioni aziendali e diversi Paesi e di giovani studenti universitari e neolaureati.

"Shape your career"

Il 2012 si è caratterizzato per il lancio della campagna internazionale di employer branding "Shape your career", con gli obiettivi di rafforzare la conoscenza e l'appeal dell'azienda come datore di lavoro a livello internazionale, rafforzando le attività di attrazione dei talenti e di creazione di network di professionisti.

Employer branding: Digital communication

La strategia di comunicazione della campagna di employer branding si è realizzata attraverso un piano integrato di azioni on-line e off-line. Il punto di raccordo di tutte le azioni di comunicazione di employer branding è il sito aziendale "Indesit & I - International Careers" disponibile al link careers.indesitcompany.com. Il sito, disponibile in sette lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, russo, polacco, turco) è il principale canale di relazione che offre ai visitatori la possibilità di:

- consultare le opportunità di lavoro o internship a livello internazionale e candidarsi, nonché inviare candidatura spontanea;

- essere sempre aggiornati sugli eventi di employer branding cui l'azienda partecipa;
- ottenere informazione sui percorsi di selezione, formazione e sviluppo;
- raccogliere le testimonianze di 24 dipendenti Indesit sulle rispettive storie in azienda;
- informarsi sulle caratteristiche delle differenti famiglie professionali presenti in azienda;
- orientarsi sui possibili percorsi professionali in azienda, attraverso il game on-line "Shape your future".

Collegati al sito, ci sono anche due canali social di ambito internazionale:

- **LinkedIn** (www.linkedin.com/company/indesit-company/careers) dove il Gruppo ha la propria pagina corporate in cui condivide contenuti di interesse professionale (offerte di lavoro, video testimonianze, news su eventi di employer branding) al fine di coltivare ed estendere il proprio network professionale;

- **YouTube** (www.youtube.com/user/IndesitAndCareers) in cui si trova la repository "Indesit and I" di tutti i video di employer branding (come video testimonianze, video di eventi in università).

Campus Program

In modalità sinergica e integrata con la propria presenza digitale, la campagna "Shape your career" si è svolta anche attraverso un esteso e articolato piano di oltre cento eventi aziendali a livello internazionale: career day, business case, presentazioni e project work in collaborazione con Università e Business School secondo il modello consolidato di Campus Program, caratterizzato dall'interazione e reciproca valorizzazione con le università di tutti i mercati in cui il Gruppo è presente, partendo dal territorio in cui l'Azienda è nata. Il Campus Program, infatti, nasce da un accordo con l'Università Politecnica delle Marche, di durata triennale, che prevede un percorso formativo innovativo nel quale la Indesit Faculty, composta da manager del Gruppo, integra l'offerta tradizionale con interventi in aula su temi trasversali che riguardano alcuni dei principali processi aziendali: dallo sviluppo del prodotto fino alle vendite, passando per le operation, il marketing e altro ancora.

IL SUCCESSO DI "SHAPE YOUR CAREER"

La campagna di employer branding e la strategia di comunicazione on-line e digitale hanno ricevuto nel 2012 numerosi premi e riconoscimenti:

Desmo Award

In occasione della Sessione Plenaria del Forum Borsa Internazionale del Placement, 300 delegati di università e aziende hanno assegnato a Indesit Company il premio Best Employer Branding per la nuova campagna internazionale "Shape your career".

Lundquist Social Media Awards

Indesit Company è stata nominata da Lundquist tra le sei aziende italiane più virtuose in relazione all'uso delle Piattaforme di "Professional Networking", come riconoscimento delle azioni di Networking e visibilità sui canali on-line, LinkedIn in particolare.

Lundquist Employer Branding Online Awards 2012

Indesit Company è stata riconosciuta tra le prime dieci in Italia per le attività di Employer Branding On-line in base a una ricerca svolta dalla società Lundquist su un panel di 100 società. Il Gruppo è stato apprezzato, in particolare, per l'originalità della comunicazione audiovisiva, per la navigazione e per l'usabilità.

Pari opportunità

La gestione delle risorse umane in Indesit Company è orientata all'integrazione e alla tutela della diversità e si ispira ai principi dell'ILO. Inoltre, Indesit Company dal 2009 ha sottoscritto la Carta delle Pari opportunità e dell'uguaglianza sul lavoro, un'iniziativa promossa da Fondazione Sodalitas, AIDAF, AIDDA, Impronta Etica, UCID, l'Ufficio Nazionale Consigliera di Parità, con l'adesione del Ministero del Lavoro, della Salute, e delle Politiche Sociali e il Ministero per le Pari Opportunità.

Dipendenti per età, sesso e qualifica (n.)	2012		
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Management	0	109	32
- di cui donne	0	17	2
White collar	806	2.900	630
- di cui donne	422	1.148	195
Blue collar	2.213	7.476	2.165
- di cui donne	636	2.583	534
Totale	3.019	10.485	2.827
- di cui donne	1.058	3.748	731

Oltre alla normale applicazione di tutti gli istituti previsti dalla legge, la tutela del personale femminile del Gruppo passa anche attraverso la facilitazione del passaggio al part-time per le lavoratrici madri: nel 2012 l'88% dei dipendenti con contratto part-time è costituito da donne.

Dipendenti part-time (%)	2012
Full-time totale	96%
Part-time totale	4%
- part-time uomini	12%
- part-time donne	88%

Nota:

La percentuale di copertura è relativa ai dipendenti di Italia, Francia, Spagna, Svizzera e Portogallo.

Per ciò che riguarda l'occupazione delle categorie protette, la normativa varia da Paese a Paese e in alcuni contesti non sempre è rilevabile una specifica rendicontazione dell'appartenenza a tali categorie per l'assenza di una normativa in materia o per motivi di privacy.

Nel rispetto della normativa locale, il Gruppo favorisce l'occupazione delle categorie protette o mette in atto azioni specifiche previste dalla legge al fine di ottemperarle. In particolare in Italia, Indesit Company ha predisposto e sottoscritto con gli uffici competenti apposite convenzioni volte a favorire l'inserimento in ambito aziendale di lavoratori diversamente abili secondo quanto previsto dalla legge 68/99. In Russia, per ottemperare alle quote di assunzione per le categorie protette, in linea con la normativa locale, il Gruppo utilizza anche forme di valorizzazione degli elementi della catena del valore del distretto industriale, assegnando commesse ai fornitori che occupano categorie protette.

La formazione

Indesit Company si misura quotidianamente con gli effetti della globalizzazione, delle nuove realtà e specificità emergenti e la crescente influenza che le tecnologie hanno sul modo di lavorare, sull'ambiente lavorativo e sulle esigenze dei dipendenti. La conoscenza, le idee, la proprietà intellettuale, la fornitura di prodotti e servizi eccellenti rappresentano punti di riferimento imprescindibili. Questo scenario richiede una focalizzazione importante da parte di Indesit Company sulla formazione al fine di creare in tutti (e nei manager del futuro, in particolare) una combinazione complessa di abilità e capacità di creare, di innovare, di apprendere, di comunicare, di essere leader, di gestire i collaboratori e di relazionarsi con gli altri, di capire e adattarsi velocemente ai cambiamenti. L'evoluzione principale è il passaggio da un approccio basato sul "problema da risolvere" (Problem Solving) a uno basato sulle "opportunità da cogliere" (Appreciative Enquiry).

È da questa visione che nasce l'offerta formativa di Indesit Company che accompagna le persone fin dal primo giorno d'ingresso in azienda: inizialmente "discenti", poi "docenti" della propria professionalità. È un circolo virtuoso che coinvolge tutti i dipendenti e converge le energie delle persone verso scopi condivisi.

La pianificazione e fruizione della formazione in Indesit Company nasce da una strategia di tipo "top-down", con individuazione di priorità di business di medio e lungo termine. Essa tende anche a coniugarsi con l'ascolto delle richieste provenienti dalle persone che orientano i propri percorsi di apprendimento verso le aspettative personali e del Gruppo e partecipano alla scelta delle modalità di erogazione della formazione. Negli ultimi quattro anni, Indesit Company ha, infatti, investito molto anche in nuove tecnologie, strumenti e metodologie per venire incontro alle esigenze di fruizione della formazione espresse dalle persone, mettendo in campo nuovi metodi di interazione e apprendimento, dei quali i giovani in particolare sono portatori. Il Gruppo dispone di una vera e propria architettura di percorsi formativi, che accompagna la persona dal suo ingresso in azienda al raggiungimento di ruoli di ampia responsabilità.

In Indesit

È la piattaforma di e-learning integrata nel portale Intranet del Gruppo che raggiunge in tempo reale circa 5.000 dipendenti in tutto il mondo. Il neoassunto può compiere un tour virtuale attraverso processi, business, persone e luoghi. In Indesit è dedicato ai nuovi assunti ed è di supporto all'inserimento lavorativo; attualmente è disponibile in inglese, italiano, russo e polacco. Inoltre sono presenti due moduli specifici dedicati al Codice Etico e alla Sicurezza, finalizzati a promuovere periodicamente specifiche campagne di sensibilizzazione di tutto il personale.

Induction

È un corso di formazione di un giorno dedicato a persone presenti in azienda da 2/4 mesi circa. Si tratta della contestualizzazione del percorso virtuale compiuto tramite In Indesit. In questa giornata i giovani hanno

INDESIT FACULTY

Indesit Faculty è un network di manager (circa 70 persone di varia nazionalità) e specialisti selezionati dalle varie funzioni aziendali sulla base delle loro conoscenze, ai quali viene affidata la progettazione e formazione in aula di altri dipendenti, convergendo le energie delle persone verso scopi condivisi. È una novità rispetto al modo con cui le imprese stanno guardando ai processi di sviluppo e formazione al proprio interno. Infatti, i mutevoli scenari di mercato (evoluzione tecnologica, competitività, volatilità, ecc.), il modo in cui sta cambiando la società (nuovi metodi di interazione, dei quali i giovani in particolare sono portatori) e i nuovi bisogni di apprendimento diretto e veloce hanno generato una revisione dell'identità del ruolo del manager che, oltre a fare business, prevede il trasferimento di conoscenze agli altri, con reciproco arricchimento. "Teaching & Learning" sono le due facce della stessa medaglia che si sposano con i valori aziendali e con il modo di fare formazione e di apprendere in Indesit Company.

l'opportunità di conoscere dal vivo i protagonisti di Indesit Company e di ascoltare anche esperienze di giovani che hanno partecipato a In Tune in una logica di trasmissione del know-how a cascata.

In Tune

È un percorso di formazione internazionale "Made in Indesit" dedicato a giovani laureati di tutti i Paesi, che si svolge in tre aree geografiche diverse. In Tune è un modulo di formazione esclusivo e "best practice", in quanto in soli sei giorni permette l'apprendimento dei processi fondamentali del Gruppo (product development, operations, sales, service, customer care) e dei rispettivi fattori chiave. In Tune si avvale dei manager della Indesit Faculty.

In Spire

È un percorso di formazione internazionale, di ultima generazione, dedicato allo sviluppo professionale di giovani dipendenti con potenziale di crescita, che hanno maturato un'esperienza in azienda tra i 3 e 6 anni. Il corso ha la durata di 4 mesi con l'obiettivo di sviluppare le leve manageriali dei giovani con potenziale che si confronteranno con metodologie per lo sviluppo delle "Business Acumen skills" e dei comportamenti legati al modello di leadership di Indesit Company particolarmente importanti in questa fase di sviluppo dei giovani futuri manager.

In Vision

È un percorso di formazione internazionale, dedicato alla community dei "Key Manager", disegnato con il supporto della Indesit Faculty, che permette di capire i vantaggi del pensiero strategico (uno dei comportamenti chiave del modello di leadership del Gruppo) quale strumento di sviluppo. Il contenuto del percorso comprende i fattori chiave, gli approcci e gli strumenti del pensiero strategico da usare per il miglioramento continuo del business a medio e lungo termine. Una seconda fase del percorso permette di mettere in campo quanto appreso attraverso un Project Work aziendale, i cui risultati vengono presentati al Top Management.

In Catalogue

Nasce centralmente in coordinamento con i responsabili della formazione in tutto il mondo Indesit Company con lo scopo di rispondere alle esigenze di miglioramento delle soft skill e delle hard skill relative alla prestazione lavorativa. I beneficiari di questa formazione sono prevalentemente gli impiegati di tutti i siti Indesit in Europa. I corsi sono raccolti in un unico catalogo on-line raggiungibile dalla Intranet. Per la formazione linguistica ogni anno si svolge un "Blended English course" che interessa persone che necessitano di perfezionare il loro inglese. Nel 2012 è stato avviato un importante processo di sviluppo formativo sotto forma di International Blended Catalogue, che permette di avere un prodotto on-line unico per tutte le realtà Indesit abbinato a formazione d'aula localizzata in ogni sito rilevante dell'azienda. In questo modo, a partire dai valori e comportamenti importanti per l'azienda, si diffonde una stessa cultura aziendale, pur valorizzando le diversità dei singoli siti e delle singole culture locali.

Formazione manageriale

Dal 2012, è stato fatto un passo avanti importante con l'articolazione di percorsi di formazione dedicati alla community dei "Senior Manager", utili sia a sviluppare le capacità manageriali strategiche per questo tipo di popolazione, sia ad allargare la conoscenza su specifiche tematiche necessarie di fronte dell'ampliamento delle responsabilità assegnate. I percorsi si articolano in programmi formativi, mini-master e master di eccellenza sviluppati anche in partnership con Business School nazionali e internazionali.

Formazione (corsi in aula ed e-learning)	2012	2011
Ore di formazione	368.000	256.060

Ore di formazione procapite per qualifica (corsi in aula ed e-learning)	2012	2011
Management	10	3
White collar	17	25
Blue collar	25	13
Totale	23	16

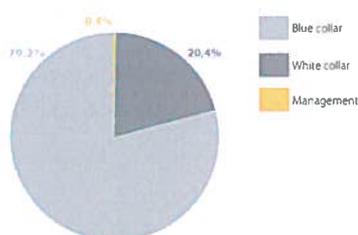
Nota:

Le ore di formazione procapite del 2011 sono state rettificate a seguito del perfezionamento nel sistema di monitoraggio del dato.

Durante il 2012 sono aumentate le ore totali di formazione erogata, che si è concentrata in particolare su tematiche tecniche. Oltre alla formazione d'aula ed e-learning, è stata cospicua anche la formazione on-the-job dei dipendenti, fondamentale nel percorso di crescita professionale delle persone, stimabile in oltre 240 mila ore.

Infine, si ricorda che parte della formazione è stata finanziata: i finanziamenti ricevuti per la formazione dei dipendenti del Gruppo sono stati pari a circa 419 mila euro.

Ore di formazione per qualifica 2012



Ore di formazione per tematica 2012



Nota: i dati sulla formazione non includono la formazione on-the-job.

Rispetto alla formazione sugli aspetti attinenti alla corruzione, nel corso del 2012 a livello di gruppo i dipendenti che hanno ricevuto una formazione sul nuovo Codice di Comportamento di Gruppo sono stati 1.859, ognuno dei quali ha usufruito di un'ora di formazione con un programma on-line. Il corso di formazione sul Codice è obbligatorio per tutti i neoassunti e prevede un test di valutazione finale.

La valutazione del personale e lo sviluppo professionale

Nel 2012 Indesit Company si è focalizzata sulla rivitalizzazione, implementazione e ulteriore revisione del proprio People Development Process per renderlo sempre più in linea con le prospettive del mercato e le esigenze di manager e impiegati. L'Azienda sta rafforzando una cultura di "high performance" basata sulla restituzione di un feedback per dare alle persone l'opportunità di sviluppare le proprie capacità e uno sviluppo di carriera adeguato.

Il processo di People Development di Indesit Company è suddiviso in tre macro processi, perfettamente integrati fra loro e inseriti nella cultura aziendale.

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE

Nel 2012 sono stati coinvolti circa **3 mila** whitecollar nel processo di valutazione delle performance.

Indesit Performance Feedback

Ha sostituito il precedente Performance Management System e coinvolge circa 3 mila impiegati e manager in tutto il mondo. Il cambiamento del nome del processo da "Performance Management System" a "Performance Feedback" denota l'importanza che l'Azienda dà al feedback delle persone, considerato come uno degli strumenti essenziali per lo sviluppo delle proprie risorse. Durante il processo, che comincia a inizio anno, le persone definiscono i propri obiettivi individuali per l'anno e li concordano con il proprio responsabile sulla base degli obiettivi di team definiti, al fine di garantirne la compatibilità. Il sistema prevede, poi, un Mid-Year Check durante il quale il responsabile può decidere di cambiare gli obiettivi in corso d'anno per allinearli alle nuove esigenze e strategie del business. Alla fine dell'anno, il processo si chiude con l'autovalutazione da parte del dipendente e la valutazione da parte del manager (gerarchico e funzionale, se presente). L'evoluzione futura del processo prevede un'ulteriore fase durante la quale la valutazione delle performance sarà ponderata tramite un sistema di "calibration", effettuato tramite il nuovo tool "Lumesse" e durante specifici incontri a livello di direzione, che avverranno nella primavera del 2013. Questo sistema consentirà di confrontare e condividere le valutazioni sulle persone, portando a un rating finale più accurato ed equo.

Leadership Review

Ha sostituito la precedente Human Resources Review ed è perfettamente integrato con il Performance Feedback. Circa 1.200 impiegati in posizioni manageriali in tutto il mondo vengono valutati, oltre che sulla propria performance, anche sulle proprie caratteristiche di leadership sulla base del Leadership Model di Indesit Company. Anche questa valutazione viene calibrata durante incontri di Leadership Review appunto, anche secondo un approccio cross-functional, per garantire una maggiore condivisione, coerenza e obiettività.

Community

Le Community raggruppano al loro interno popolazioni omogenee per le quali sono previsti percorsi formativi e di crescita professionale specifici costruiti intorno alle peculiarità dei singoli cluster: Junior (persone giovani all'inizio della carriera), Professional (persone che oltre ad alta performance e leadership si contraddistinguono per elevato know-how tecnico) e Managerial (persone con caratteristiche manageriali). Dai processi precedenti Indesit Company ha identificato circa il 6% della popolazione white collar per l'inserimento nelle Community. Le Community di Indesit Company sono rappresentative anche della diversity dell'Azienda: le persone che vi appartengono sono italiani (69%), russi (10%), polacchi (9%), turchi (4%), inglesi (3%) e di altre nazionalità (Austria, Cina, Portogallo, Ucraina, Repubblica Ceca).

Tutti questi processi permettono di sviluppare le persone in modo coerente attraverso job rotation, promozioni, training specifici per garantire una rispondenza costante al business e l'engagement delle persone. Ogni anno il focus è sul miglioramento dei processi, la loro innovazione ed evoluzione secondo le esigenze del business e delle persone. Si tratta di un processo molto dinamico, revisionato ogni anno in linea con le necessità e strategie del Business.

I risultati di questi processi vengono presentati ogni anno nel Comitato Risorse Umane.

INDESIT LUMESSE

È stato introdotto anche un nuovo e innovativo strumento di gestione del personale su piattaforma IT: "Lumesse". Questo strumento integra moduli di valutazione di performance e leadership con altri moduli come compensation, career preferences, professional profile. Il sistema è impostato in diverse lingue (italiano, inglese, polacco, spagnolo, russo e turco) e permette ai manager di avere informazioni sui dipendenti in ogni momento e agli altri dipendenti di creare il proprio profilo e autovalutarsi in modo semplice e completo. Permette anche agli HR Business Partner di fare analisi sulla performance e la leadership e dare consigli mirati per lo sviluppo delle persone.

Lo sviluppo delle competenze globali

Il Gruppo adotta una politica di job rotation internazionale, come strumento di sviluppo professionale e per favorire un reciproco scambio di know-how tra le diverse realtà internazionali. Tale approccio offre da un lato al personale distaccato la possibilità di svolgere un'esperienza internazionale significativa per la propria crescita professionale e, dall'altro, favorisce la diffusione del know-how e lo sviluppo delle competenze locali. La job rotation, inoltre, può avvenire sia all'interno della propria funzione di appartenenza sia in una nuova direzione e può coinvolgere figure manageriali o profili più junior. Nel 2012 il personale distaccato (che resta assunto nella Società distaccante) o localizzato (che, invece, viene assunto nella Società distaccataria) all'estero è stato pari al 2,5% della popolazione impiegatizia e manageriale del Gruppo. Normalmente il distacco ha una durata media di 2 anni e coinvolge dipendenti espatriati o distaccati da altri Paesi durante la fase iniziale di acquisizione o start up di un nuovo sito; per favorire lo sviluppo di manager e specialisti di provenienza locale, la percentuale di tali risorse diminuisce progressivamente all'integrazione della struttura nel Gruppo.

Senior management locale	2012
Italia	99%
Greater Europe *	47%
Altri Paesi **	71%

Nota:

Per "Senior management" si intendono dipendenti con qualifica dirigenziale o equiparata. Per "locali" si intendono i Senior manager che operano nel Paese di origine o in cui sono residenti.

* Include: Austria, Bulgaria, Germania, Spagna, Francia, Gran Bretagna, Ungheria, Olanda, Polonia, Portogallo, Russia, Svezia, Turchia e Ucraina.

** Include: Svizzera, Argentina, Cina.

Le attività di comunicazione interna

La Comunicazione Interna di Indesit Company persegue costantemente le seguenti finalità:

- accrescere la conoscenza del business facilitando la comprensione dell'evoluzione dei propri prodotti e servizi attraverso un'informazione costante e capillare;
- accrescere la consapevolezza interna sulla reputazione aziendale;
- diffondere la value proposition dell'Employer Brand;
- rafforzare la percezione del personale sulla gestione delle risorse umane, il loro sviluppo e le attività di informazione e formazione;
- contribuire alla diffusione e comprensione delle strategie aziendali;
- alimentare la cultura di Ambasciatore della propria azienda;
- facilitare la diffusione dei nuovi media digitali finalizzati alla diffusione e promozione del business da parte dei dipendenti.

Intranet

L'Intranet "Insight Portal" rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione interna, essendo in grado di raggiungere 5.000 dipendenti in tutto il mondo in modalità fissa e mobile. Il portale Insight è un aggregatore di strumenti di varia generazione in grado di offrire in ottica bottom-up informazione, indirizzo, partecipazione attiva alle strategie aziendali, formazione, utility per lo scambio veloce di informazioni, contenuti video live e on demand. La Intranet costituisce anche il primario strumento di diffusione del giornale interno Flashnews, la WebTV e le Campagne di Comunicazione. Il portale è aggiornato quotidianamente da una redazione centrale che valida i contributi delle redazioni locali in base a un piano di comunicazione interna realizzato per valorizzare e trasmettere le principali strategie del Gruppo. L'obiettivo principale di Insight è di sviluppare l'identità aziendale comune e contribuire alla diffusione dei valori del Gruppo.

Indesit Web TV

La WebTV è tra gli ultimi strumenti nati per coinvolgere e informare il personale dislocato nei tanti Paesi in cui il Gruppo opera. La Web TV è parte integrante del processo di comunicazione aziendale affiancando le direzioni nella trasmissione di eventi in live streaming e on demand. Per la Web TV sono state messe insieme un grande numero di competenze in termini di tecnologie, comunicazione, formazione del personale con un importante impatto sull'ottimizzazione dei costi, una diffusione capillare del know-how, un maggior stimolo alla proattività e al teamworking. Nel 2012 sono state trasmesse oltre 100 ore di contenuti video a tutti i dipendenti, con particolare attenzione alla documentazione dei principali eventi di business quali Eurocucina e l'inaugurazione delle nuove linee di produzione delle cappe in Polonia.

Flashnews

Flashnews è l'House Organ aziendale diffuso a tutta la popolazione in formato on-line e cartaceo. Questo strumento rappresenta il principale canale di comunicazione tra la Corporate e i dipendenti dei vari distretti industriali. Flashnews è tradotto in 5 lingue, ha una tiratura di 10 mila copie e una diffusione quadrimestrale.

La remunerazione

Indesit Company investe da sempre nel benessere economico e personale dei propri dipendenti, offrendo salari e stipendi competitivi e tutte le condizioni possibili per garantire le pari opportunità in azienda. I principi fondamentali che sottendono alla politica di retribuzione sono la trasparenza, il rispetto delle normative e di quanto specificato nel Codice di Comportamento, la valorizzazione degli obiettivi raggiunti in una logica di pay per performance, il trattenere e motivare una forza lavoro qualificata, capace di creare un vantaggio competitivo e riflettere i valori del Gruppo.

Lo stipendio di base non varia tra uomini e donne, ma dipende dal ruolo e dalle responsabilità ricoperti dalla persona, in modo da rifletterne le esperienze e le competenze necessarie, il livello di eccellenza dimostrato e il contributo generale apportato al business senza alcuna discriminazione di razza, età, religione o condizioni personali o sociali.

In molti Paesi il salario minimo è definito dalla normativa nazionale o regionale o, in quelli privi di norme di legge specifiche in materia, il salario può essere definito dalla contrattazione collettiva tra organizzazioni rappresentative dei datori di lavoro e dei lavoratori. Da una mappatura del 97% della forza lavoro (che comprende le maggiori società del Gruppo) è risultato che il salario d'ingresso di operai e impiegati è superiore al minimo previsto dalla normativa locale.

Il Gruppo ha adottato un sistema di incentivazione annuale basato su Management By Objective che coinvolge circa il 4% del personale. Lo schema di incentivazione assegnato varia a seconda del ruolo ricoperto rispetto al suo impatto sul business. I parametri del piano sono indicatori di performance quantitativi che, per alcune figure aziendali possono includere, oltre a indicatori economici (come fatturato e margini), anche indicatori socio-ambientali: per le figure della direzione Quality & Environment la valutazione è basata anche su indicatori ambientali dell'attività manifatturiera (relativi alla riduzione dei consumi energetici, dei consumi d'acqua e della produzione di rifiuti), mentre per l'area del Manufacturing, obiettivi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori (come l'indice di gravità e di frequenza degli infortuni).

Benefit

La politica di remunerazione del personale di Indesit Company prevede anche una serie di benefit non monetari che integrano la componente retributiva (fissa e variabile) dei dipendenti. Nel rispetto delle specificità del mercato del lavoro, della legislazione e delle logiche governative di tutela sociale locali, i benefit sono studiati con l'obiettivo di tutelare il benessere individuale dei dipendenti e, ove possibile, quello familiare.

Nell'attribuzione di tali elementi, vengono definite linee guida comuni a tutti i dipendenti, compresi i lavoratori a tempo parziale o determinato, tenendo in dovuta considerazione le specificità dei Paesi di riferimento: ad esempio, tra i benefit si trovano il servizio di mensa, di trasporto o assicurazioni infortuni extraprofessionali. Si evidenzia che, in alcuni Paesi, sono stabilite anche convenzioni per l'utilizzo di asili e servizi rivolti alla cura dei bisogni familiari.

Il peso rivestito dal ruolo ricoperto determina, invece, l'attribuzione ad alcune categorie di dipendenti di benefit di status, quali ad esempio l'auto e specifiche coperture assicurative. Relativamente a queste ultime coperture, nel corso del 2012 il Gruppo si è avvalso di un broker globale al fine di garantire una maggiore governance a livello centrale e di supportare localmente i singoli Paesi nella gestione operativa. A tal fine, è stata implementata anche una piattaforma web dedicata.

La tutela della salute e della sicurezza

Le condizioni della Salute e Sicurezza del lavoro sono elementi fondamentali per il raggiungimento dell'eccellenza nell'attività di impresa. Per questo il Gruppo si è dotato di strumenti specifici in materia (politiche, procedure, responsabilità), rispettando la normativa di riferimento di ciascun Paese; in particolare, nel 2012 la politica per la sicurezza firmata dall'amministratore delegato nel 2009 è stata rivista e confermata anche per il 2013.

OHSAS 18001
L'estensione della certificazione OHSAS 18001 riguarda 34 siti del Gruppo, tra cui tutti i siti produttivi, con una copertura pari al 94% della popolazione aziendale.

Nell'ambito di tale gestione, la Direzione Salute e Sicurezza opera per il raggiungimento degli obiettivi di:

- promozione di un forte senso di responsabilità di ciascuno sulle politiche aziendali di salute e sicurezza;
- garanzia di un presidio centralizzato di tutto il Gruppo sulle evoluzioni normative nazionali e internazionali sul tema;
- sviluppo di un sistema per la gestione delle tematiche di salute e sicurezza;
- garanzia di coordinamento funzionale tra tutti gli uffici del Gruppo che operano in tale ambito;
- implementazione di politiche ambientali in stretta collaborazione con le funzioni che si occupano di tematiche ambientali.

Dopo che nel 2011 è terminato il piano di audit triennale per il monitoraggio dei piani di miglioramento dei livelli di salute e sicurezza, durante il 2012 è stato svolto un piano di audit per il rinnovo della Certificazione Multi Site OHSAS 18001 ottenuta alla fine del 2009. A fronte dei risultati positivi delle verifiche effettuate, nel 2012 è stato emesso da parte del certificatore esterno un nuovo attestato con scadenza dicembre 2015.

Per ridurre al minimo le possibilità di infortunio, Indesit Company, oltre a introdurre soluzioni sulla base del monitoraggio ex-post delle performance ottenute durante l'anno, promuove progetti in una logica preventiva al fine di individuare quali situazioni di pericolo possano facilitare l'accadimento di infortuni e in quali aree dei siti possano generarsi. Secondo questa logica, sono state svolte tutte le iniziative del 2012.

Prevenzione del rischio d'incendio

- Utilizzo di tecnologie prettamente meccaniche per confezionare i prodotti invece di sistemi che utilizzano calore; il nuovo sistema è stato adottato per tutti i prodotti nello stabilimento di Lipetsk che produce frigoriferi e parzialmente in quello che produce lavatrici, mentre è ancora in fase di approvazione in altri stabilimenti.
- Interventi sulle infrastrutture che hanno riguardato, tra l'altro, il miglioramento delle reti di distribuzione dell'elettricità e del gas e dei sistemi antincendio.

Utilizzo sicuro delle attrezzature e dei macchinari

- Adozione di sensori d'impatto sui muletti, in grado di riconoscere manovre anomale del mezzo, e di un sistema di sicurezza che impedisce l'uso degli stessi da parte di persone non autorizzate perché non adeguatamente formate. Il sistema è operativo nel magazzino di prodotti finiti di Raunds in Gran Bretagna ed è in fase di sviluppo nei siti italiani e polacchi.
- Installazione presso il sito di Manisa di ulteriori barriere di protezione in prossimità dei macchinari.

Miglioramento delle postazioni e prevenzione

- Interventi mirati a ottimizzare le condizioni di lavoro nelle postazioni, ad esempio per la riduzione del rumore, la cura della posizione ergonomica in cui si lavora e il controllo della temperatura. Il progetto ha portato 97 lavoratori a migliorare il proprio indice di comfort ergonomico.
- Adozione di confezioni più piccole per il trasporto dei componenti di produzione, che consentono agli addetti di movimentare meno peso e ridurre il rischio di infortuni muscolari.
- Dotazione per i dipendenti con udito ridotto di sistemi di allerta nel caso di emergenze e di riduzione dei rumori esterni.

Le performance raggiunte

Annualmente, Indesit Company redige un Annual Health and Safety Report che illustra e documenta le performance ottenute nel periodo di riferimento sugli aspetti di salute e sicurezza del personale. I contenuti del report soddisfano i requisiti della OHSAS 18001 e vengono elaborati sulla base dei dati provenienti dal sistema di gestione della salute e sicurezza

(HSMS), dei management review locali e di coporate, dei KPI Report dei singoli siti e dagli audit sui processi. Ciascun sito del settore industriale e non industriale ha monitorato l'andamento degli infortuni e le cause relative e ha definito propri obiettivi in base alla politica aziendale di salute e sicurezza, ai requisiti normativi locali, ai risultati delle verifiche annuali e alle attività svolte; nel 2012, sono stati definiti 106 obiettivi e il tasso di raggiungimento degli stessi è stato del 74%.

HEALTH & SAFETY AWARD

L'Health & Safety Award è un premio che viene consegnato annualmente agli stabilimenti con il punteggio migliore calcolato in base agli indici di frequenza e gravità e altre performance. Il premio per il 2012 è stato consegnato dal Presidente di Indesit Company agli impianti di produzione delle lavatrici di Radomsko (PL) e di Comunanza (AP) e dei piani cottura di Fabriano Hobs (AN). I tre stabilimenti hanno dimostrato le migliori performance e non hanno registrato infortuni (con assenza superiore a 3 giorni) nel 2012. Un premio speciale è stato poi consegnato alla struttura commerciale della Gran Bretagna per aver ottenuto per il secondo anno consecutivo un miglioramento di circa il 40% degli indicatori di sicurezza.

Alla fine dell'anno, i risultati principali sono stati i seguenti:

- nel settore industriale, è diminuito l'indice di frequenza (-28%), mentre l'indice di gravità infortuni è aumentato (+25%) a causa dell'aumento degli infortuni a lunga degenza;
- nell'ambito della logistica e del service (settore non industriale), l'indice di frequenza ha segnato un miglioramento di circa il 26% e l'indice di gravità è diminuito del 30%.

"0 incidenti"

Da sempre uno dei principali obiettivi di Indesit è non avere incidenti. 14 siti hanno raggiunto questo obiettivo nel 2012.

Nota: sono considerati gli incidenti con assenza superiore a 3 giorni

Indici infortunistici per area geografica - settore industriale	2012	2011	2010
Indice di frequenza			
Italia	4,2	5,0	8,0
Polonia	0,7	1,0	3,7
Russia e Gran Bretagna	0,8	1,2	1,2
Totale	1,8	2,5	4,4
Indice di gravità			
Italia	0,19	0,12	0,29
Polonia	0,08	0,04	0,15
Russia e Gran Bretagna	0,04	0,06	0,09
Totale	0,10	0,08	0,18

Nota 1: si precisa che nel settore industriale l'area Italia include lo stabilimento di Manisa, inquadrato dal punto di vista organizzativo in tale ambito

Nota 2: si precisa che gli indici prendono in considerazione esclusivamente gli incidenti che hanno causato oltre 3 giornate di lavoro perse.

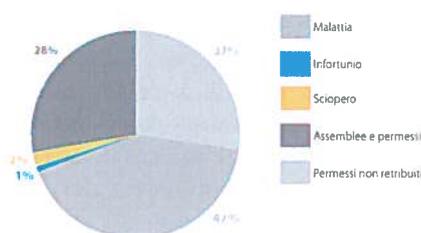
Nota 3: i dati raccolti derivano dal Corporate Health and Safety 2012 Annual Report, che include i dati provenienti dal sistema di monitoraggio aziendale certificato OHSAS 18001

Nota 4: l'Indice di Frequenza è calcolato come segue: n. di infortuni nell'anno/n. ore lavorate nell'anno x 1.000.000

Nota 5: l'Indice di Gravità è calcolato come segue: giorni di assenza per infortuni nell'anno/n. ore lavorate nell'anno x 1.000

Alla fine del 2012 il tasso di malattia professionale del Gruppo (calcolato come numero totale di casi di malattia professionale riconosciuti nell'anno per 200 mila ore lavorate) è risultato pari a 0,08, sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente.

Assenze per tipologia 2012



Nota: percentuali relative al 97% della popolazione

La formazione dei dipendenti e della comunità sui temi di salute e sicurezza

Indesit Company svolge le proprie attività garantendo che ciascun lavoratore, preposto e dirigente, riceva una formazione adeguata in materia di salute e sicurezza del lavoro al fine di aumentare la sensibilità nei confronti di queste tematiche. In particolare, nel 2012 è stato rivisto il processo di training su salute e sicurezza basandolo su una valutazione delle competenze necessarie e il piano formativo è stato sviluppato con l'obiettivo di:

110 mila
Nel 2012 sono state erogate oltre 110 mila ore di formazione in materia di salute e sicurezza con una media di oltre 6 ore pro capite.

- diffondere la cultura della sicurezza quale base di riferimento di tutte le attività aziendali;
- aumentare la consapevolezza sui rischi presenti sul luogo di lavoro e la capacità di identificarli e segnalarli;
- rendere i lavoratori protagonisti della prevenzione e soggetti attivi del sistema di gestione;
- facilitare comportamenti sicuri tramite l'integrazione funzionale dei concetti di salute e sicurezza con i compiti lavorativi svolti.

Durata, contenuti e modalità di tutti i piani formativi in materia di sicurezza per i dipendenti (lavoratori, preposti e dirigenti) sono stati preventivamente condivisi con le rappresentanze sindacali aziendali e territoriali.

H&S COACHING PROGRAM

In Italia il progetto H&S Coaching Program ha coinvolto oltre 2.600 lavoratori in tutti i siti industriali, all'interno di un programma di oltre 20 mila ore di formazione erogate con modalità didattiche fortemente interattive, basate su casi reali e con particolare attenzione ai processi di valutazione, segnalazione e prevenzione dei rischi. Il progetto ha portato alla raccolta di oltre 2 mila azioni di miglioramento segnalate direttamente da parte dei lavoratori, che sono poi state analizzate dai vari responsabili e sono confluite nel piano aziendale nell'ottica del miglioramento continuo e della condivisione dei risultati con i lavoratori. Il progetto H&S Coaching Program ha ricevuto anche un premio speciale da parte della Regione Marche per l'impegno profuso a favore della tutela della salute e sicurezza del lavoro e della crescita professionale delle risorse coinvolte, tutto ciò a dimostrazione di come le attività di coinvolgimento e di partecipazione rappresentino un fattore chiave per il raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza del lavoro.

NO TECHNICAL SKILLS

Indesit ha anche collaborato con la Società Italiana di Ergonomia per la realizzazione di un corso specifico sulle "No Technical Skills" svolto il 17 aprile 2012 presso la sede dell'ASUR di Ancona. Il corso, rivolto a esperti del settore della sicurezza, ha mirato ad approfondire l'importanza del fattore umano e delle abilità cognitive, sociali e personali, complementari alle competenze tecniche, che contribuiscono all'attivazione di performance lavorative sicure ed efficaci.

Per Indesit Company è importante diffondere la cultura della salute e sicurezza anche fuori dai confini della propria organizzazione, coinvolgendo e sensibilizzando soprattutto le famiglie dei dipendenti e le comunità vicine agli stabilimenti attraverso la realizzazione di iniziative che li coinvolgano. Con riferimento all'Italia, è significativo l'accordo tra Associazione Jonathan Onlus, Indesit Company, Dipartimento di giustizia minorile e INAIL Campania per l'avvio del progetto "Sicurezza e Legalità" sostenuto economicamente da INAIL, che si pone l'obiettivo di sensibilizzare i minori con precedenti penali sull'importanza del rispetto delle regole di sicurezza prendendo spunto dalle norme comportamentali applicate sui luoghi di lavoro.

In Polonia, nell'ambito di un progetto svolto in collaborazione con l'Università Politecnica di Łódź sulle tecniche della "lean production" sono stati ospitati 44 studenti ed è stato organizzato un corso specifico sulla sicurezza valorizzando gli aspetti comuni tra tecniche di produzione che puntano a migliorare l'efficienza e la qualità e quelle che puntano a migliorare la sicurezza nell'ambiente di lavoro.

I comitati per la salute e la sicurezza

La presenza dei comitati di salute e sicurezza è istituita a livello locale secondo quanto previsto a livello Corporate dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro (SGSSL) di Indesit Company. Essi costituiscono, quindi, un organo con poteri direzionali che opera a livello di singolo sito con il compito di promuovere programmi di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza di tutti i lavoratori e di approvare i risultati della gestione locale del SGSSL. I comitati suddetti esprimono una piena rappresentanza di tutti i lavoratori che operano presso il sito: ne fanno parte, infatti, il Dirigente Delegato per gli aspetti di Salute e Sicurezza del Sito, dirigenti, rappresentanti dei lavoratori, responsabili delle Risorse Umane e dei vari reparti operativi, uffici e laboratori oltre al responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. La funzione del comitato è definita in una specifica procedura del SGSSL che fissa anche la cadenza minima con la quale deve riunirsi. Questa cadenza è trimestrale, ma in diversi casi le organizzazioni procedono a incontri del comitato su base mensile.

Le relazioni sindacali

Indesit Company ha strutturato un sistema di relazioni industriali volto a mantenere rapporti corretti e trasparenti con i dipendenti, tutti coperti da accordi collettivi di Gruppo o aziendali, e con gli organismi sindacali, con i quali sottoscrive accordi sempre ispirati ai principi di cooperazione e di responsabilità sociale.

Nel caso particolare di trasferimenti di azienda, il Gruppo avvia con ampio anticipo (oltre al termine minimo di preavviso previsto dalla legge italiana da inviare tramite comunicazione scritta alle rappresentanze sindacali almeno 25 giorni prima e contenente i motivi del trasferimento, le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori) il confronto con le organizzazioni sindacali, e nei casi previsti con il Coordinamento Aziendale Internazionale, al fine di individuare la migliore soluzione possibile.

Il 15 novembre 2012 è stato istituito il Comitato Aziendale Internazionale (CAI) con un protocollo firmato dalle organizzazioni sindacali di ogni singolo Paese ove è presente Indesit e da IndustriAll European Trade Union e Industrial Global Union. Il CAI ha sostituito il Comitato Aziendale Europeo per ampliarne l'ambito geografico prevedendo la partecipazione, in qualità di membri effettivi, di rappresentanti dei lavoratori di Paesi che non fanno parte della Comunità Europea (Russia e Turchia); il nuovo Comitato, dunque, coinvolge rappresentanti di sei Paesi (Italia, Gran Bretagna, Polonia, Russia, Turchia e Francia).

L'intesa ha significato per Indesit andare oltre la normativa europea e italiana ed è il primo esempio del genere in Italia.

Il regolamento del CAI, analogamente a quanto precedentemente previsto nel CAE, prevede, tra le materie oggetto di informazione e consultazione sindacale, anche l'introduzione di nuovi metodi di

lavoro e nuovi processi produttivi che incidono significativamente sul Gruppo nel suo complesso, nonché variazioni negli assetti organizzativi e produttivi che abbiano impatti transnazionali. A completare gli strumenti di gestione dei cambiamenti organizzativi, il modello di Redundancy Management che il Gruppo attiva in caso di chiusura di stabilimenti comprende una serie di iniziative a favore dei dipendenti che ne sono coinvolti, che vanno dalle attività di job training (formazione e consulenza finalizzata all'outplacement), all'incentivazione diretta, anche per progetti di autoimprenditorialità, alla corresponsione di contributi alle aziende che assumono dipendenti del Gruppo. Un esempio di come sia applicata tale filosofia di gestione dei rapporti con i sindacati e i lavoratori è rappresentato dalla complessa gestione dell'accorpamento degli stabilimenti produttivi in Italia iniziato alla fine del 2010.

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NELLE RIORGANIZZAZIONI

I cambiamenti organizzativi avvenuti nel corso degli ultimi anni hanno coinvolto il personale di stabilimenti europei e italiani. Indesit Company ha gestito le dimissioni previste degli stabilimenti con l'obiettivo di garantire la massima tutela dell'occupazione e, dunque, il ricollocamento dei lavoratori. In particolare, dopo la decisione di dismettere i siti italiani di Brembate e Refrontolo, Indesit ha concluso nel dicembre 2010 un accordo con il Ministero dello Sviluppo Economico, enti locali, unioni degli industriali e sigle sindacali per l'avvio della prima esperienza in Italia di politica attiva su grande scala. L'accordo, oltre a prevedere investimenti per 120 milioni di euro destinati ai progetti di innovazione e sviluppo in Italia, è incentrato sulla costituzione di comitati tecnici regionali istituiti per la reindustrializzazione e ricollocamento del personale nell'ottica della tutela dell'occupazione e della professionalità dei lavoratori dei siti produttivi chiusi. Tra le condizioni concordate con i sindacati ci sono, tra l'altro, la vicinanza del sito dove viene offerto il posto di lavoro e un inquadramento che sia in linea con il percorso professionale del lavoratore. A dicembre 2012, risultano usciti 370 dei 510 lavoratori occupati al 31 dicembre 2010 nei due stabilimenti di Brembate e Refrontolo. Dei dipendenti usciti, 73 sono stati ricollocati in altre aziende, 224 sono usciti tramite dimissione incentivata, 62 sono usciti per pensionamento e 11 sono stati trasferiti in altra sede del Gruppo.

Con gli stessi principi, è stata gestita la cessazione della produzione del sito produttivo di None avvenuta a dicembre 2012 a causa della non sostenibilità delle produzioni dello stabilimento dovuta alle negative condizioni in cui si trova il mercato delle lavastoviglie. L'accordo sottoscritto a ottobre 2012 ha confermato il Polo di Ricerca e Sviluppo del prodotto a None e ha individuato le misure per la gestione delle eccedenze di personale (reindustrializzazione del sito, ricorso alla mobilità, ricollocamento presso aziende terze e all'interno del Gruppo Indesit). Alla data del 31 dicembre 2012, dal suddetto stabilimento sono uscite 55 persone a fronte di un organico di 357 lavoratori presenti in azienda al 31 ottobre 2012: 49 lavoratori hanno sottoscritto dimissioni incentivata, 5 hanno avuto accesso alla pensione e uno è stato ricollocato in altra azienda.

Scioperi e contenziosi

I processi di condivisione, coinvolgimento e compartecipazione dei dipendenti alle scelte aziendali sono finalizzati a garantire il mantenimento di un buon clima aziendale ed evitare situazioni di contrasto. Nel 2012, tuttavia, sono aumentate le ore di sciopero sia per motivi legati a problematiche di rilevanza nazionale, sia per motivi strettamente legati a vicende aziendali di Indesit: in particolare, la vicenda della cessazione delle attività nello stabilimento di None ha inciso su tale andamento.

Ore di sciopero	2012	2011	2010
Scioperi nazionali	37.621	19.620	13.761
Scioperi aziendali	9.121	3.782	19.959
Totale ore di sciopero	46.742	23.402	33.720

Nota: i dati in tabella si riferiscono all'Italia. Nelle sedi estere non si sono verificati scioperi.

Per gli stessi motivi, si segnala anche che nel corso del 2012 in Italia ci sono state 40 cause passive con i dipendenti per rapporti di lavoro e per danni.

Contenziosi con i dipendenti per oggetto	2012	2011	2010
Inquadramento professionale/mansioni/contribuzioni	17	17	19
Danno biologico, morale, malattia professionale, infortunio	12	8	16
Provvedimenti disciplinari, licenziamento, danno da licenziamento, reintegro al lavoro	4	4	7
Rapporti di lavoro	7	4	30
Totale	40	33	72

Nota: i dati in tabella si riferiscono all'Italia.

In merito alle società estere (Russia, Polonia e Turchia) risultano in essere 8 contenziosi riferibili a motivi di inquadramento professionale, mansioni, salari, contribuzioni e contrattazioni con gli enti sindacali, 9 per danno biologico, morale, malattia professionale, infortunio e 3 contenziosi riferibili a motivi disciplinari.

Il rispetto dei diritti umani

L'intero processo di internazionalizzazione e globalizzazione responsabile di Indesit Company è guidato dalla consapevolezza degli effetti sul benessere delle comunità nelle quali opera. Tale responsabilità comporta il rispetto degli standard fondamentali in materia di lavoro sanciti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e delle condizioni necessarie alla tutela dell'ambiente naturale. Nel 2001, Indesit Company è stata la prima Società a firmare un accordo con le sigle sindacali FIM/CISL, FIOM/CGIL e UILM/UIL e con la Federazione Internazionale Sindacati Metalmeccanici, in cui si è impegnata in tutti i suoi stabilimenti al rispetto dei diritti umani fondamentali e dei principi sanciti da alcune tra le principali convenzioni ILO. L'Accordo quadro internazionale prevede un impegno del Gruppo a far adottare tali principi ai propri fornitori diretti; ogni anno, inoltre, alle rappresentanze sindacali firmatarie dell'accordo viene fornito un elenco dei primi trecento fornitori. In quest'ambito, Indesit Company invia a tutti i nuovi fornitori il proprio Codice di Comportamento che contiene i principi sopra elencati chiedendone la sottoscrizione.

I DIRITTI UMANI NEGLI ACCORDI SINDACALI

Indesit Company ha firmato nel 2001 un accordo con i sindacati che prevede l'osservanza e l'attuazione delle seguenti convenzioni ILO:

- **n. 29** - non utilizzare il lavoro forzato o eseguito in condizioni di schiavitù;
- **n. 87** - favorire la libertà sindacale;
- **n. 98** - favorire il diritto di lavoratori e datore di lavoro di trattare liberamente e in modo indipendente negoziando accordi di durata determinata e indeterminata;
- **n. 100** - non ammettere discriminazioni salariali tra uomini e donne a parità di inquadramento professionale;
- **n. 111** - non ammettere discriminazioni in base a razza, religione, opinioni politiche, origini sociali;
- **n. 135** - non ammettere discriminazioni o intimidazioni nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori;
- **n. 138** - non ammettere al lavoro bambini con età inferiore ai 15 anni o più giovani dell'età di obbligo scolastico in vigore nei Paesi interessati;
- **n. 182** - prevenire lo sfruttamento minorile.

In particolare, nell'ambito delle convenzioni sull'eliminazione dello sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato, il Gruppo si è impegnato nei confronti delle organizzazioni sindacali firmatarie a:

- intervenire tempestivamente per rimuovere eventuali situazioni di non conformità, attraverso sistemi di monitoraggio e controllo attuati dalla Commissione Paritetica Nazionale prevista dagli accordi aziendali;
- disporre sanzioni nei confronti dei fornitori i cui comportamenti ledano i principi contenuti nelle convenzioni sul lavoro minorile e forzato, fino a giungere, per i casi più gravi, alla risoluzione del contratto;
- attuare un monitoraggio del rispetto dei principi stabiliti nelle unità produttive del Gruppo.

I clienti

Nel **2011** avevamo detto di ...

Nel **2012** abbiamo...

I rapporti con il cliente

➤ Proseguire il piano di copertura dei Paesi mediante call center professionali e ampliare la copertura di Russia, Svezia e Turchia.

● Aperto il call center per la Svezia con la copertura del 100% degli interventi di assistenza ai clienti. Nell'arco del 2012 la copertura call center in Russia è rimasta invariata (è stato preparato il piano di ampliamento per i primi mesi del 2013 per un aumento di copertura dal 70% al 95%) e l'apertura di call center in Turchia è stata posticipata per il 2013.

➤ Proseguire lo sviluppo e l'implementazione del Customer Relationship Management (CRM) per la gestione efficace dell'esperienza del consumatore finale con Indesit Company.

● Sviluppato il CRM sul mercato Italia, dopo l'implementazione nel 2011, e implementato lo stesso in Gran Bretagna (ad aprile in Irlanda, a luglio in Irlanda del Nord, a ottobre in Scozia).

● Obiettivo raggiunto

● Obiettivo parzialmente raggiunto

○ Obiettivo non raggiunto

Per il futuro, vogliamo...

I rapporti con il cliente

- Ampliare la copertura del call center in Russia fino al 95% del totale degli interventi di assistenza effettuati.
- Aprire il call center in Turchia, con una copertura prevista dell'80% del totale degli interventi di assistenza effettuati.
- Aprire call center per il Nord Europa con una copertura prevista del 100% del totale degli interventi effettuati in Germania e Danimarca.
- Implementare il sistema CRM in Inghilterra e in Turchia.

La qualità

- Ridurre il tasso di difettosità dei prodotti nel primo anno di garanzia di circa l'8%.

Un binomio di qualità e innovazione per soddisfare le esigenze del cliente

In Indesit Company l'innovazione è la chiave per la creazione di valore sostenibile nel tempo: l'innovazione è un processo che abbraccia l'intero ciclo di vita dei prodotti, dalla progettazione alla dismissione, e che si basa su driver quali l'attenzione all'ambiente, la facilità di utilizzo, l'ergonomia e la flessibilità. Indesit Company sta lavorando su progetti che riguardano, in particolare, l'ambito delle smart technology che, rispetto all'ambito tradizionale, vengono utilizzate per lo sviluppo di nuove funzionalità in ambito Ambient Assisted Living. L'elettrodomestico intelligente e interconnesso assume quindi, in questo ambito, un ruolo centrale nell'ambiente domestico per garantire comfort, efficienza, usabilità, sicurezza, interoperabilità con il mondo esterno.

ISO 9001
L'estensione della certificazione ISO 9001 riguarda 34 siti del Gruppo, tra cui tutti i siti produttivi.

Come si crea innovazione in Indesit

26 milioni di euro

Investimenti dedicati ad attività di ricerca e sviluppo

oltre 90

richieste di brevetti depositati nel 2012 (oltre a 60 estensioni all'estero di domande italiane depositate nel 2011)

oltre 600

Persone dedicate ad attività di ricerca e sviluppo

Open innovation

Nasce l'idea grazie a intuizioni dei team Indesit e alle contaminazioni dall'esterno

Roadmap tecnologiche

L'idea, classificata in base al grado di maturità, rischio tecnico-economico e influenza sul prodotto e sul target, viene monitorata nel tempo

Workshop operativo

Si armonizzano i punti di vista delle diverse funzioni, si arricchiscono le idee di nuovi contenuti, si valutano i costi/opportunità di ogni idea, si definiscono le priorità e si costruisce il team interfunzionale che accompagnerà l'idea durante il suo percorso

Prototipo

Si realizza un prototipo dell'idea, individuando il bisogno del consumatore che si vuol soddisfare, la coerenza con il brand e la consumer relevance

Sviluppo prodotto

Exploration

Viene raffinata la fattibilità tecnologica e definito il business model del progetto (o un modo alternativo per rispondere allo stesso bisogno)

Screening

Lo Screening team decreta il passaggio verso l'avventura dell'Exploration

Idea day

I team presentano a una vasta audience le idee mediante i prototipi, business case e stime di costi/investimenti

Di seguito sono descritti i principali progetti avviati da Indesit Company:

Wi Fridge

Al fine di ridurre gli sprechi di cibo non più commestibile e gli impatti sociali e ambientali che ne derivano, il progetto ha l'obiettivo di dotare il frigorifero di un sistema di monitoraggio e comunicazione attraverso smart phone della scadenza degli alimenti, quindi, dell'ingresso e uscita degli stessi dal frigorifero stesso.

VID

Il progetto VID (vacuum insulated door) mira ad aumentare l'efficienza energetica del frigorifero sostituendo con altre tecnologie le proprietà isolanti oggi ottenibili con il poliuretano espanso. Tale innovazione costituirà un notevole risparmio energetico anche dal punto di vista del processo industriale.

FOOD

Il progetto FOOD ha come scopo quello di preservare e aumentare l'indipendenza delle persone anziane con sufficiente livello di autonomia. La soluzione proposta dal progetto è basata sull'integrazione di sensori ed elettrodomestici intelligenti capaci di fornire funzionalità nella casa con servizi e applicazioni basate su internet, in grado di dare accesso, attraverso un'interfaccia, all'informazione e alla comunicazione in diversi ambienti sociali. I dati messi a disposizione dai sensori collocati sulle persone e nell'ambiente e la cooperazione d'intelligenza artificiale e umana sulla rete contribuiranno a permettere la realizzazione di un servizio in grado di supportare l'indipendenza dei soggetti in difficoltà. Inoltre, la qualità della vita delle persone migliorerà anche per l'intensificarsi delle interazioni con il mondo esterno garantite dall'utilizzo di internet.

Nel 2012, il progetto ha impegnato la business unit Cooking di Indesit nelle attività necessarie a garantire l'integrazione dei sistemi di comunicazione sviluppati sul nuovo forno Luce elettronico. Il sistema sviluppato trasformerà il forno in un elettrodomestico intelligente che insieme ad altri sensori sarà capace di fornire maggiore funzionalità alla casa, con servizi e applicazioni basate su internet che forniscono l'accesso alla comunicazione e all'informazione in diversi ambienti sociali. Il forno, in particolare, sarà in grado di permettere lo scaricamento di ricette e cicli di cottura, di scambiare e utilizzare informazioni tra utenti che utilizzano lo stesso sistema, avere informazioni sull'utilizzo e sui consumi del forno. Attraverso una serie di test, verranno raccolte informazioni relative all'utilizzo e al funzionamento del sistema per verificarne l'effettiva efficacia.

JADE

Indesit Company partecipa anche al progetto di ricerca europeo JADE, promosso e coordinato dalla Regione Marche per sviluppare sul territorio un distretto tecnologico finalizzato al sostegno di una longevità attiva e indipendente dell'anziano in un contesto internazionale in cui, al positivo aumento delle prospettive di vita delle persone, segue un progressivo invecchiamento della popolazione che tende ad accrescere i costi del sociale e pone la necessità di salvaguardare la salute e la qualità della vita degli anziani soprattutto mediante attività di prevenzione verso le malattie croniche. Ciò è ottenuto attraverso lo sviluppo di tecnologie domotiche e dell'abitare che, grazie alla rete internet, permettano all'anziano di poter vivere in sicurezza nella propria abitazione beneficiando di servizi qualificati di teleassistenza e di telemedicina che, oltre a salvaguardare la sua salute, ne riducano la necessità di ospedalizzazione e quindi anche i costi dell'assistenza sanitaria. In particolare, JADE si pone l'obiettivo di sviluppare - in collaborazione con i distretti di Kent (Gran Bretagna), di Helsinki (Finlandia), di Grenoble

(Francia) e di Istanbul (Turchia) - un'Agenda di Ricerca Comune e un Piano d'Azione Congiunto che contribuiscano a definire le politiche europee a sostegno delle promettenti applicazioni nell'ambito delle tecnologie per un "Ambiente Intelligente" nella quotidianità, attento soprattutto alle necessità della popolazione anziana. In questo contesto, l'obiettivo di Indesit è duplice: entrare da un lato nella rete delle piattaforme europee dei distretti più innovativi e competitivi per creare nuove opportunità di finanziamento dell'innovazione e, dall'altro lato, promuovere un nuovo ruolo per l'elettrodomestico connesso in rete, quello di comunicare gli eventi d'interazione con l'utente contribuendo a monitorare le sue attività quotidiane e a rilevare eventuali comportamenti anomali che possano evidenziare situazioni di disagio o di pericolo. L'elettrodomestico assumerebbe quindi il ruolo di "sensore della vitalità" di utenti anziani che vivono da soli. Uno dei primi risultati del progetto JADE è, ad esempio, il nuovo progetto finanziato, presentato nel 2012, denominato HicMO che è la naturale prosecuzione dei discorsi avviati nel progetto in questione che si prefigge di essere generatore di nuove collaborazioni e progetti sulle tematiche dell'Health e dell'Assisted Living.

HicMO

L'obiettivo principale di HicMO ("Hic Manebimus Optime" ossia "Qui staremo benissimo"), progetto nato nei primi mesi del 2013 dalla collaborazione tra la Regione Marche, Indesit Company, altre aziende del territorio e l'Università Politecnica delle Marche, è di progettare e sviluppare una piattaforma di prodotti e servizi in grado di facilitare, mediante l'adozione di nuove tecnologie e in particolare dello strumento della telemedicina, una revisione razionale della distribuzione delle risorse sociali e sanitarie rivolte ai bisogni della popolazione anziana che presenta le peculiarità della cronicità, fragilità e disabilità. HicMO vuole, in estrema sintesi, proporre modelli innovativi che possano contribuire alla modernizzazione del sistema sanitario e delle sue pratiche assistenziali consolidate, non solamente all'interno della struttura ospedaliera, ma anche a domicilio, perseguendo l'obiettivo di una maggiore efficienza mediante una riduzione della spesa. HicMO opererà in diversi contesti. In presenza di soluzioni abitative moderne, cablate e intelligenti, sarà in grado di operare in modo sinergico integrando la cellula base, costituita dalla "smart home", ai differenti livelli di aggregazione costituiti dai sistemi di "smart building, smart city, smart grid". Nel caso di abitazioni esistenti, sarà in grado di realizzare un sistema domotico che garantirà le funzionalità previste. In particolare, il frigorifero, come uno degli smart object presenti all'interno del sistema domestico, può fungere da sensore di vitalità, assistere l'utente nel caso di mancata interazione, se programmata (controllo in remoto del mancato prelievo medicinale ad esempio) e permettere un controllo mirato della termostazione di vani speciali (dedicati a medicinali).

Smart home

Nel 2012 è stato lanciato da Enexis (azienda distributrice di energia in Olanda) il progetto pilota Your Energy Moment (Jouw Energie Moment) che coinvolge l'esperienza e le tecnologie Indesit. In tre distretti olandesi, le famiglie partecipanti al progetto saranno dotate di un "energy computer", un "energy display" e una lavatrice intelligente; grazie a questi strumenti, saranno in grado di scegliere il modo di consumare energia in base alle loro necessità. Le famiglie, grazie alla disponibilità immediata di previsioni sulla produzione locale di energia verde dai pannelli fotovoltaici, sul costo previsto dell'elettricità sul mercato all'ingrosso e sui costi extra per l'utilizzo della rete nei momenti di alto carico della rete, possono impostare le loro preferenze dal display della lavatrice "smart" Indesit e la tecnologia di comunicazione tra la lavatrice intelligente, l'"energy display" e l'"energy computer" regola automaticamente il funzionamento. In particolare, la lavatrice "smart" consente: di calcolare, visualizzare e inviare i dati di consumo prima e durante l'esecuzione del ciclo; di prevedere il costo stimato per il ciclo scelto; visualizzare il consumo energetico totale della casa; il coordinamento con altri apparecchi

domestici connessi per ottimizzare i consumi domestici; programmare il lavaggio in base alle preferenze su costi e consumi.

Il progetto pilota terminerà a dicembre 2015.

eKitchen

Con il progetto eKitchen, Indesit Company si pone l'obiettivo di sviluppare un nuovo ambiente "cucina", che possa rappresentare il modello della cucina del futuro. Il progetto considera tre differenti livelli di interazione tra "Macchina", "Uomo", "Ambiente". Nel caso d'interazione "Macchina-Ambiente", l'obiettivo è sviluppare dispositivi elettronici innovativi a elevata usabilità per la domotica, dove l'efficiente comunicazione tra elettrodomestici permetta di monitorare e ottimizzare i consumi energetici, controllare i dispositivi per garantire la sicurezza dell'ambiente, tenere sotto controllo i parametri di funzionamento ed effettuare autodiagnosi e autoriparazioni. Nel caso di interazione "Uomo-Macchina", il focus si sposta sull'usabilità degli elettrodomestici e dei mobili della cucina al fine di sviluppare un sistema centralizzato per un facile e rapido utilizzo delle informazioni e di realizzare una piena flessibilità degli spazi offerti dalla cucina in modo da renderne accessibile il 100% in maniera ergonomica. Infine, nell'interazione "Uomo-Ambiente", l'obiettivo è definire il layout spaziale dell'ambiente cucina, al fine di agevolare e rendere più sicure le attività quotidiane, e sviluppare tecnologie per il monitoraggio del comportamento dell'utente per tenere sotto controllo i parametri vitali essenziali e attivare segnalazioni in caso di necessità di assistenza. In quest'ultimo caso, l'elettrodomestico si propone anche come un "sensore di vitalità", che viene misurata attraverso la frequenza di utilizzo da parte dell'utente.

VERITAS

Il progetto europeo VERITAS (Virtual and Augmented Environments and Realistic User Interactions To achieve Embedded Accessibility Design5) ha lo scopo di sviluppare, validare e valutare degli strumenti che siano di supporto in tutte le fasi di sviluppo del prodotto - tra cui definizione delle specifiche, progettazione, sviluppo e testing - per la realizzazione di prodotti accessibili. L'obiettivo è garantire che i prodotti e servizi dei settori automotive, smart living space, healthcare, workplace e infotainment vengano sistematicamente progettati per tutti, inclusi gli utenti con disabilità e limitazioni funzionali e gli anziani.

Indesit Company, partecipando a questo progetto, vuole integrare gli strumenti di VERITAS con quelli già esistenti per migliorare l'accessibilità dei propri prodotti e rendere concreto il Design for All.

L'INNOVAZIONE HOTPOINT A EUROCUCINA 2012

Indesit Company è stata anche nel 2012 tra i protagonisti della 19a edizione di Eurocucina, famosa fiera internazionale del mobile da cucina. In tale occasione, Indesit ha presentato agli operatori del settore e al grande pubblico nuove linee di prodotto incasso dei suoi marchi Indesit, Hotpoint e Scholtès. I prodotti maggiormente innovativi sono stati al centro dell'evento, in particolare, è stato presentato, nella nuova gamma freddo Hotpoint, l'innovativo sistema Active Oxygen, un esclusivo dispositivo che rilascia all'interno del frigorifero ossigeno attivo, prevenendo così lo sviluppo di microrganismi e cattivi odori, assicurando le condizioni ideali per preservare la freschezza dei cibi come il primo giorno fino a 9 giorni. L'efficacia del dispositivo Active Oxygen Hotpoint è stata valutata in termini di performance antibatterica, abbattimento dell'odore ed estensione della shelf-life degli alimenti e dimostrata con il supporto di strutture esterne (quali prestigiosi istituti nazionali competenti in materia) e avvalendosi dei propri laboratori di ricerca.

Il salone è stata l'occasione anche per il debutto dell'Hotpoint Innovation Area 2012, il progetto sviluppato insieme a un importante studio di design per dimostrare come la connettività potrà ridefinire gli spazi della casa del futuro. Attraverso un'interfaccia unica per il controllo degli elettrodomestici, tutte le informazioni utili a tal fine saranno immediatamente disponibili su tablet, smart phone e altri device.

La sicurezza del consumatore

La sicurezza del prodotto e quindi del consumatore è una priorità aziendale assoluta. Quando un prodotto venduto manifesta una difettosità potenzialmente rischiosa, la qualità dei rapporti con i rivenditori può essere risolutiva nell'individuare tempestivamente e quindi risolvere le situazioni di rischio. Tutti i prodotti sono, infatti, riconducibili a un determinato lotto produttivo, che consente di intervenire velocemente su eventuali problemi qualitativi.

Per garantire la qualità e la sicurezza dei propri prodotti, Indesit Company, oltre a rispettare tutte le norme che regolano il settore, pone la massima attenzione a tutto il processo produttivo: il sistema di gestione della qualità copre tutte le attività principali del Gruppo. In particolare:

- durante la fase di sviluppo di nuovi prodotti, lo strumento metodologico *Preventive Risk Assessment* (PRA) permette di identificare le potenziali fonti di rischio sul prodotto, anche con probabilità di accadimento molto bassa, e di elaborare un indice di rischio complessivo che dovrà essere contenuto entro un limite prefissato;
- prima di entrare nella fase produttiva, tutti i componenti devono ottenere il certificato di Qualità e Sicurezza rilasciato da Enti internazionali. Inoltre i prodotti vengono sottoposti a un vaglio interno mediante test presso il Centro Qualificazione Prodotti, e per i prodotti più innovativi è prevista un'ulteriore verifica di qualità, affidabilità e soddisfazione del consumatore attraverso un'attività di "Field Test" che prevede l'utilizzo dei nuovi prodotti da parte di un panel di consumatori insieme a prove di imballo e di trasporto;
- per l'intero ciclo produttivo, sono eseguiti controlli automatici sui circuiti elettrici e gas, in modo da filtrare e correggere immediatamente qualsiasi difetto e permettendo, così, di ottenere il rilascio del certificato di sicurezza sul 100% dei prodotti;
- prima dell'immissione sul mercato, sono effettuati prelievi di prodotti a campione per una serie di controlli, compresi quelli di sicurezza del prodotto;
- durante le fasi di movimentazione del prodotto finito e i processi logistici, vengono applicate e controllate le necessarie regole a garanzia dell'integrità del prodotto;
- una volta immesso il prodotto sul mercato, esiste una sorveglianza continua degli eventi che accadono sul mercato che possono prefigurare situazioni di rischio attivando quando necessario le dovute azioni di contenimento e di correzione.

A dimostrazione dell'attenzione posta alla qualità, nel corso del 2012 è stato individuato nell'area della Gran Bretagna, grazie alle segnalazioni della rete d'assistenza e dei rivenditori, un potenziale rischio di sicurezza, classificabile come basso, relativo a un lotto di circa 71.650 lavastoviglie prodotte fra il giugno 2006 e il marzo 2007. In ottica di riduzione del rischio per la sicurezza del consumatore e in accordo con le competenti autorità inglesi, Indesit ha sviluppato una campagna di riparazione dei prodotti coinvolti (ancora in corso) attraverso la struttura Service dell'area.

PRODOTTI CHE SODDISFANO I CLIENTI

L'analisi della soddisfazione dei clienti completa e migliora il processo di gestione della qualità di Indesit Company. Grazie all'indagine di customer satisfaction realizzata sui mercati italiano e inglese, è stato possibile rilevare i punti di forza e di miglioramento dei prodotti (frigoriferi combinati, lavatrici, asciugatrici, forni a incasso e lavastoviglie) e individuare i driver sui quali concentrare gli sforzi futuri per rispondere alle aspettative e alle tendenze del mercato. In particolare, l'indagine ha coinvolto consumatori che hanno acquistato prodotti Indesit e Hotpoint da diverso tempo (da 6 fino a 8 anni prima della rilevazione) e recentemente (da 1 a 2 anni prima della rilevazione), agli intervistati è stato chiesto, tramite un questionario, di valutare da "insufficiente" a "eccellente" diverse dimensioni della qualità dei prodotti, come affidabilità, consumi energetici e facilità d'uso.

L'indice medio di soddisfazione tra i consumatori che impiegano un grande elettrodomestico Indesit Company da 6-8 anni è pari a 75,6 (su una scala 0-100) e si colloca nell'area del "Molto Buono", lo stesso indice sale a quota 78,5 se si considerano i consumatori che utilizzano un grande elettrodomestico Indesit Company da 1-2 anni.

La garanzia della qualità dei prodotti

Nel 2012 sono stati molti i progetti finalizzati a garantire la qualità dei prodotti e a ridurre le difettosità. Come risultato, le diverse attività riguardanti la qualità dei prodotti hanno permesso di conseguire ancora una riduzione nelle difettosità sul primo anno di garanzia rispetto al 2011. Oltre alla definizione di una nuova procedura per lo sviluppo di nuovi prodotti grazie all'attività di gruppi di lavoro interfunzionali, tra i progetti principali portati avanti nel corso dell'anno, si segnalano:

- il *Daily Calls Monitoring*, sistema di monitoraggio delle chiamate ai call center che consente di monitorare eventuali segnalazioni di malfunzionamento dei prodotti provenienti dai clienti e agire tempestivamente per la correzione del difetto;
- il progetto per la registrazione delle caratteristiche dei componenti montati su ogni singolo prodotto finito al fine di garantirne la tracciabilità. Nel 2012 sono state completate le attività negli stabilimenti di Yate e Manisa e l'implementazione del sistema continuerà nel 2013;
- la creazione di laboratori e metodi per le prove e l'omologazione dei prodotti acquistati direttamente da fornitori esterni a seguito dello sviluppo del business degli Small Domestic Appliances (SDA). I processi produttivi affidati ai fornitori sono stati oggetto di esami approfonditi e, sia i prodotti sia i processi sono stati sottoposti a un'attenta valutazione del rischio di difettosità, generando così azioni preventive di riduzione dello stesso;
- il progetto di *Supplier Quality Excellence* per definire, tramite analisi interne e benchmark con aziende manifatturiere di riferimento, opportunità di evoluzione delle funzioni e dei processi aziendali che influiscono sulla qualità delle forniture. A tale proposito, è stato attuato un piano operativo per il raggiungimento di standard evoluti.

-7%

Riduzione del tasso di difettosità dei prodotti nel primo anno di garanzia



reddot design award
winner 2012

Red dot Design Award 2012

Il piano cottura Luce Direct Flame e il forno Luce Mono Knob hanno ricevuto il premio internazionale per la qualità del design

L'obiettivo di Indesit Company è anche raggiungere i migliori standard di eccellenza in termini di finitura e di percezione della qualità da parte dei consumatori: in quest'ambito, il progetto AEREA - AEsthetic REview Activities ha l'obiettivo di innalzare il livello di finitura estetica dei prodotti attraverso lo sviluppo di soluzioni progettuali adeguate e il miglioramento dei processi industriali.

ILLYCAFFÈ È INDESIT COMPANY PARTNER NEL MERCATO DEL CAFFÈ



illycaffè, punto di riferimento dell'eccellenza e della cultura del caffè, e Indesit Company hanno siglato un accordo per la realizzazione e distribuzione di una nuova linea di macchine espresso per la casa "Hotpoint for illy", basate sul sistema lperespreso di illy e la tecnologia e il design Hotpoint. L'operazione è una novità assoluta che permette a Indesit Company di iniziare ad allargare il proprio perimetro d'azione verso settori affini a quello attuale.

I rapporti con i rivenditori e i clienti finali

Il Gruppo continua a sviluppare progetti di collaborazione con i rivenditori, i quali costituiscono il primo punto di contatto tra Indesit Company e il consumatore finale. Nei loro confronti adotta una politica commerciale trasparente, orientata alla creazione di rapporti di lungo periodo, alla tempestività nella soluzione dei problemi e alla massima professionalità. Oltre a incontrare i distributori nelle più importanti fiere del settore, il Gruppo realizza eventi dedicati nei mercati in cui è presente. Attraverso il materiale informativo a corredo dei prodotti, Indesit Company fornisce informazioni utili sul corretto utilizzo, le precauzioni da rispettare e i consigli per ottenere le massime prestazioni. Al fine di agevolare i clienti nella scelta dei prodotti, tutti gli elettrodomestici sono dotati di etichetta energetica, in cui sono presenti informazioni che guidano il cliente nella valutazione dell'acquisto. Indesit Company fornisce anche adeguate informazioni sul corretto utilizzo dei prodotti sia nelle "istruzioni per l'uso", sia in apposite sezioni del sito internet. Gli elettrodomestici commercializzati dal Gruppo sono dotati di libretti di istruzione dove vengono esposte dettagliatamente tutte le prescrizioni e le precauzioni da rispettare.

La correttezza del rapporto con il cliente è sempre alla base della filosofia di Indesit Company; nel mercato inglese, ad esempio, il National Measurement Office ha riscontrato la vendita di un codice lavabiancheria con etichetta energetica non corrispondente ai consumi effettivi. Indesit si è subito impegnata con l'autorità inglese ad adottare una serie di azioni correttive finalizzate all'affinamento del

LA GESTIONE DEI RECLAMI IN INDESIT COMPANY

Il Gruppo svolge un'attività costante di monitoraggio e classificazione dei reclami in tutti i Paesi europei. Il Customer Service è impegnato nel risolvere le segnalazioni dei clienti fin dal primo contatto, che avviene per telefono, mail o lettera e prevede l'attivazione di procedure specifiche per indirizzare in tempi brevi tutte le segnalazioni alle aree aziendali più indicate per la soluzione del problema. In più, dal 2009 sul sito Corporate di Indesit Company è presente una sezione dedicata ai contatti con il top management, a evidenza dell'attenzione al dialogo e al confronto con i consumatori. Le segnalazioni dei clienti sono, infatti, considerate un contributo importante per il miglioramento continuo.

processo interno di testing dei consumi energetici dei prodotti, rendendolo ancora più accurato, e a inviare un buono ai clienti che avevano acquistato il prodotto e che è stato possibile rintracciare, come risarcimento della maggiore energia consumata rispetto a quella prevista dall'etichetta energetica riportata.

L'assistenza post vendita

Indesit Company offre ai consumatori finali dei propri prodotti una pluralità di canali di contatto, che vanno dai siti internet, ai call center, ai servizi di assistenza. In tale ambito, il Gruppo adotta una politica di gestione volta ad assicurare un contatto diretto tra azienda e consumatore.

Consapevole che il servizio post vendita del Gruppo è in grado di supportare i clienti con maggiore incisività rispetto a un servizio generico o del distributore, Indesit Company ha sviluppato un'efficiente sistema di assistenza post vendita, sia per la fase di contatto con il cliente sia per la fase di assistenza tecnica. Nel corso del 2012, è stato ampliato il call center di Parigi: da febbraio è stato esteso al Portogallo (trasferimento gestione dal call center in Ungheria) coprendo il 100% degli interventi e da marzo si è aggiunta la Svezia, dove attualmente si coprono il 100% degli interventi. Per quanto riguarda la risoluzione delle problematiche segnalate dai clienti, il Gruppo ha ancora aumentato l'attenzione sulla call avoidance, ossia la soluzione delle problematiche segnalate dai clienti direttamente con il supporto telefonico del personale del call center, evitando in

circa 5 giorni

Tempo medio complessivo di risoluzione del problema

circa 2,5 giorni

Tempo medio di attesa per la visita del tecnico

75,2%

Tasso di successo della risoluzione del problema in prima visita

tal modo l'invio del tecnico presso il domicilio del cliente. Nel corso del 2012 il risultato Call Avoidance è migliorato rispetto all'anno precedente. Il tutto è stato possibile grazie al continuo miglioramento della piattaforma Web per la soluzione dei problemi sviluppata negli anni precedenti secondo una logica ad albero guasti e soluzioni.

Le attività di dialogo con i clienti

Indesit Company analizza annualmente, dal 2002, il grado di soddisfazione dei clienti sul servizio call center e di assistenza tecnica post vendita. Il monitoraggio della customer satisfaction è svolto mensilmente in 14 mercati dove il Gruppo dispone di una rete di assistenza tecnica, attraverso la valutazione dei fattori principali che contraddistinguono la relazione con il cliente:

- la fase di contatto, in cui il cliente chiama il servizio di assistenza tecnica del Gruppo;
- la fase di intervento tecnico, quando il tecnico esegue il lavoro a casa del cliente.

Nel 2012, i risultati dell'indagine, basata su interviste telefoniche, sono stati molto positivi, raggiungendo un punteggio di 78 su 100 per la fase di contatto e 80 su 100 per la fase di intervento. Tale valore, secondo i benchmark per assistenze similari della società che ha effettuato la ricerca, è considerato molto buono.

I fornitori

Nel 2011 avevamo detto di ...

Nel 2012 abbiamo...

Sustainable supply chain

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ottenere il Self Assessment anche su temi ambientali, etici e di sicurezza da parte di tutti i nuovi fornitori di materiali diretti, prodotti finiti e logistica. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ottenuto il Self Assessment da parte di 14 nuovi fornitori di materiali diretti e 18 nuovi fornitori di prodotti d'acquisto (indiretti), utilizzando la nuova versione della Check-list aggiornata su temi ambientali, etici e di sicurezza.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Migliorare la parte di self-assessment relativa a Etica, Ambiente e Sicurezza aggiungendo la sezione Energia e ampliando quella di Etica. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Arricchito il documento per il self-assessment dei fornitori con quattro sotto-sezioni dedicate a Governance, Salute e Sicurezza, Ambiente e Energia. La nuova versione è stata codificata ed inserita nel DMS, sistema di gestione della documentazione aziendale e una versione in sola visualizzazione è stata pubblicata online nella sezione Supplier del sito internet istituzionale di Indesit Company.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Effettuare un'indagine che coinvolgerà tutti i fornitori di materiali diretti per la mappatura di iniziative e programmi di sostenibilità avviati dai fornitori. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Effettuato per la prima volta un sondaggio on-line, rivolto a tutti i fornitori di materiali diretti, per la mappatura di iniziative e programmi di sostenibilità già avviati o in programma.

● Obiettivo raggiunto ● Obiettivo parzialmente raggiunto ○ Obiettivo non raggiunto

<p>➤ Effettuare un'indagine per individuare tra i fornitori strategici chi si è particolarmente distinto in termini di rispetto ambientale.</p>	<p>● Lanciato il Progetto Ambiente, riservato ai fornitori strategici di Indesit Company, con l'obiettivo di individuare realtà virtuose in termini di rispetto ambientale. La risposta al progetto ambiente è equivalsa a una candidatura per il premio omonimo, assegnato durante la Convention Fornitori Strategici di dicembre 2012.</p>
<p>➤ Attivare un nuovo canale di comunicazione con i fornitori per lo scambio di informazioni sulla direttiva RoHS 2 e per ottenere un aggiornamento delle dichiarazioni di conformità dei fornitori.</p>	<p>● Attivato un nuovo canale di comunicazione per lo scambio di informazioni sulla direttiva RoHS 2: il 65% dei fornitori di materiali diretti l'hanno utilizzato per l'aggiornamento della dichiarazione.</p>
<p>➤ Introdurre il Piano Qualità Processo nel Supplier Collaboration Portal.</p>	<p>● Inserito all'interno del Supplier Collaboration Portal il Piano Qualità Processo (PQP) per la condivisione del Piano di Fabbricazione e Controllo dei Fornitori. Nel 2012 sono stati attivati 40 fornitori.</p>
<p>➤ Incrementare fino all'80% del fatturato il numero di fornitori attivi sul Portale Fornitori.</p>	<p>● Accresciuta dal 70% del 2011 al 77% del 2012 la percentuale di fornitori attivi sul portale (in termini di fatturato). Pur avendo ottenuto questo importante incremento l'obiettivo aspettato non è stato pienamente raggiunto a causa della chiusura di 22 fornitori gestiti sul portale stesso.</p>

● Obiettivo raggiunto ● Obiettivo parzialmente raggiunto ○ Obiettivo non raggiunto

Nota: rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2011, non è stato possibile fornire un riscontro sull'obiettivo "Ottenere la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Fornitura da parte di un numero di fornitori che rappresenti il 70% del fatturato Indesit Company 2012" a causa di problemi del sistema di monitoraggio del dato.

Per il futuro, vogliamo...

- Pubblicare una linea guida sulla Direttiva RoHS 2011/65/EC e una linea guida sul Regolamento Europeo 1907/2006 REACH.
- Ottenere la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Fornitura da parte di un numero di fornitori che rappresenti il 47% del fatturato di acquisto materiali diretti di Indesit Company.
- Far sottoscrivere il Codice di Comportamento Indesit ai principali fornitori indiretti.
- Aumentare il numero di fornitori diretti monitorati sul possesso di certificazioni di qualità, ambiente e sicurezza.
- Proporre una nuova edizione del Progetto Ambiente per i fornitori strategici.
- Riproporre l'indagine sulla sostenibilità a tutti i fornitori di materiali diretti per tracciare le variazioni rispetto al 2012.
- Incrementare fino al 90% del fatturato il numero di fornitori attivi sul Portale Fornitori.
- Implementare la parte di *esourcing* e Vendor Management del progetto SRM (Supplier Relationship Management).
- Attivare 25 Piani Qualità Prodotto (PQP) nel Supplier Collaboration Portal durante il 2013.
- Attivare un nuovo canale di comunicazione riservato ai fornitori indiretti tramite la casella di posta elettronica indirectsourcing@indesit.com.

Qualità e trasparenza nei processi di acquisto

Indesit Company adotta verso la catena di fornitura un comportamento orientato alla trasparenza, collaborazione, osservanza delle previsioni di legge, attenzione alle loro esigenze e al rispetto dell'ambiente e pone la massima cura a instaurare relazioni con fornitori che condividano gli stessi principi in modo da assicurare stabilità e creare un mutuo vantaggio nel tempo.

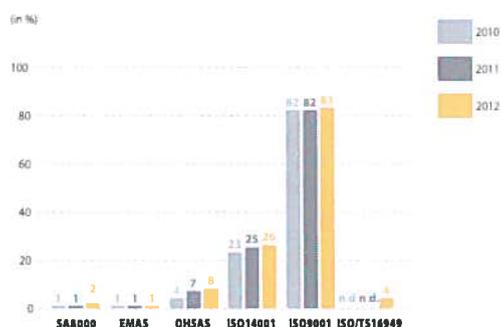
Il Gruppo è impegnato a utilizzare pratiche di gestione che direttamente e indirettamente sensibilizzano i propri partner sull'adozione di comportamenti responsabili.

Responsabilità nella selezione dei partner

I criteri di selezione dei fornitori diretti utilizzati da Indesit Company prevedono anche una valutazione delle loro politiche di responsabilità sociale e ambientale. In linea con il proprio Codice di Comportamento, il Gruppo stringe rapporti di fornitura solamente con aziende che s'ispirano alle norme ivi previste; tra queste, l'osservanza delle regole nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, le norme sulla riservatezza e il rispetto della Convenzione ILO assumono una particolare importanza nella diffusione di prassi socialmente responsabili. Il Gruppo valuta elementi oggettivi come qualità, innovazione, costi e servizi, ma tiene anche conto dei valori etici quali:

- il rispetto dei diritti umani e di ogni norma di legge dei Paesi in cui opera, in particolare delle norme ambientali;
- l'adozione, nella conduzione delle relazioni d'affari, di comportamenti corretti, trasparenti, leali e ispirati alla buona fede.

Certificazioni dei fornitori



Nota: percentuali 2012 basate su un campione di 476 fornitori di materiali diretti su un totale di 781 fornitori di materiali diretti attivi al 31 dicembre 2012.

Tutti i nuovi fornitori diretti sono valutati, in fase di selezione, su temi ambientali (rispetto della normativa ambientale), etici (rispetto del Codice di Comportamento) e di sicurezza (rispetto delle norme sulla salute e sicurezza) attraverso un self-assessment basato su un questionario messo a loro disposizione nella sezione fornitori del sito istituzionale o anche inviato all'occorrenza. Ogni fornitore, con la compilazione delle check list, autocertifica, oltre al rispetto degli aspetti organizzativi, di processo e tecnici, anche il rispetto delle normative ambientali e di sicurezza dei lavoratori e l'osservanza delle norme etiche definite da Indesit Company. Il format di qualifica fornitore/processo, che nel 2012 ha recepito nuovi quesiti nelle sezioni relative a Governance, Ambiente, Salute e Sicurezza ed Energia è stato codificato all'interno del DMS (Document Management System) sistema di gestione della documentazione aziendale. Lo stesso format, in una versione in sola visualizzazione, è disponibile nella sezione "Suppliers" del sito internet istituzionale di Indesit Company al link: www.indesitcompany.com/inst/it/suppliers/becoming_supplier/qualifica.jsp.

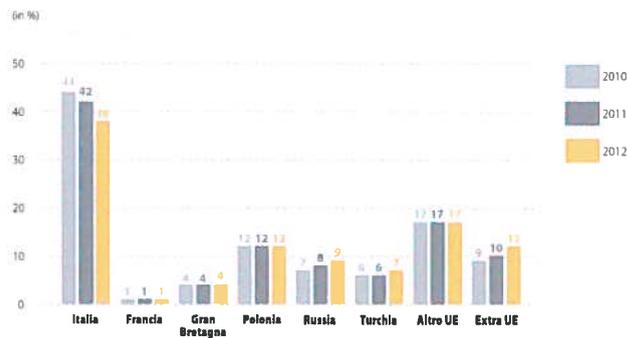
CONTROLLO DELLA CATENA DI FORNITURA

Durante il 2012 (e fino ai primi giorni di febbraio 2013), hanno compilato il questionario di self-assessment su Etica, Ambiente e Sicurezza 50 fornitori diretti e 18 fornitori di prodotti d'acquisto che si vanno ad aggiungere a quelli che avevano risposto negli anni precedenti. Di questi, tutti i nuovi fornitori hanno compilato il self-assessment. I fornitori diretti, inoltre, sono tenuti a rispettare determinati standard qualitativi che il Gruppo monitora attraverso dei controlli diretti periodici effettuati dal dipartimento Supply Chain Quality. Durante le attività di audit sono analizzati gli aspetti relativi alla qualità dell'organizzazione, dei processi produttivi e il rispetto delle specifiche tecniche richieste. Nel corso del 2012, durante i processi di qualifica di nuovi fornitori, non sono state individuate criticità legate al mancato rispetto dei diritti umani.

Il rapporto con i fornitori e la valorizzazione dell'economia locale

La politica di acquisto di Indesit Company è basata anche sullo sviluppo dell'economia locale, attraverso la scelta di fornitori situati in una posizione territoriale strategica nei confronti delle realtà produttive del Gruppo. Questo favorisce lo sviluppo economico e sociale delle comunità residenti presso i territori in cui opera il Gruppo e la creazione di un tessuto produttivo consolidato su cui poter fare affidamento per i piani di sviluppo aziendali.

Acquisti per area geografica



Nota: I dati si riferiscono al fatturato dei fornitori di materiali diretti.

Gli strumenti di dialogo

Indesit Company utilizza diversi strumenti di collaborazione utili a mantenere un rapporto trasparente e duraturo con i propri partner.

Uno dei più validi è rappresentato dal Supplier Collaboration Portal, un portale web su cui confluiscono tutti i dati e le informazioni che il Gruppo scambia con i propri fornitori diretti. I fornitori possono accedere direttamente e fruire di diversi servizi on-line e in tempo reale (ad esempio, programmi di consegna impegnativi e forecast previsionali, invio di bolle di consegna, verifica della situazione fatture, ecc.) con un evidente beneficio in termini di efficienza dei processi, di rapidità e affidabilità dei dati scambiati.

Negli ultimi tre anni Indesit Company ha investito molte energie e risorse sul progetto del Supplier Collaboration Portal e alla fine del 2012 è stato raggiunto l'importante obiettivo della migrazione sul portale di un numero di fornitori diretti pari a circa il 77% del fatturato. I feedback positivi dei tanti fornitori già attivati sono un chiaro segnale della bontà dell'investimento su strumenti di questo tipo anche per il futuro.

SUPPLIER AWARDS A TRE FORNITORI STRATEGICI

Come consuetudine dal 2007, il 5 dicembre 2012, Indesit Company ha riunito a Fabriano i suoi migliori partner industriali, per condividere le strategie aziendali e premiare le eccellenze. All'evento hanno preso parte i rappresentanti dei 72 fornitori strategici di Indesit. Nel corso della convention, Indesit Company ha assegnato i Supplier Awards 2012 a tre aziende che si sono distinte per la capacità di innovare, la qualità, l'attenzione all'ambiente. Al Premio Ambiente è stato dedicato il progetto omonimo. I fornitori strategici sono stati invitati a informare Indesit Company su iniziative intraprese nell'anno precedente o in programma nel 2012, relativamente alla riduzione dell'impatto ambientale. I temi suggeriti riguardavano: acquisto e utilizzo di energia proveniente da fonti alternative, installazione impianti per la produzione di energia alternativa, progetti emissioni zero, autosufficienza energetica di siti produttivi, progetti di riduzione dei consumi energetici, sviluppo nuovi prodotti ecocompatibili, utilizzo dei materiali bioecologici, progetti specifici sull'ambiente con i subfornitori e altre iniziative. Il premio è stato assegnato a un'azienda di trasporto per il progetto di riduzione annuale di CO₂ che ha contribuito a evitare l'emissione di oltre 125.700 ton di CO₂ per anno.

Nel 2012 è stata introdotta all'interno del Supplier Collaboration Portal la gestione del Piano Qualità Processo che consiste nella possibilità di condividere il Piano di Fabbricazione e Controllo dei Fornitori, relativamente alle forniture destinate a Indesit Company. Questo strumento ha l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra Indesit Company e il fornitore, in particolare per quanto riguarda la condivisione dei metodi di controllo e le attività di miglioramento dei processi. Nel 2012 sono state effettuate 40 attivazioni e per il 2013 si prevede di realizzarne altre 25. Il portale consente lo scambio delle previsioni dei fabbisogni, degli ordini di produzione, ordini di ritiro, situazione delle giacenze, fatture, ecc. con notevole guadagno di efficienza ed efficacia da entrambe le parti rispetto a un modo di comunicare di tipo tradizionale basato su mail e telefono. Il portale trasferisce le informazioni direttamente al sistema informatico in SAP.

Nel 2012 è stato sviluppato un portale web per la collaborazione con tutti i fornitori di Prodotti d'Acquisto, destinato anche ai fornitori di piccoli elettrodomestici (Small Domestic Appliance) che inizieranno a fornire Indesit.

Infine, nel 2012 sono proseguite le attività di adeguamento degli strumenti di dialogo con i fornitori anche in base alle evoluzioni normative su tematiche ambientali.

Regolamento Europeo REACH

Come previsto dal Regolamento REACH, durante il 2012 Indesit Company ha continuato a monitorare la catena di fornitura, con il supporto del portale REACH, dove ogni fornitore, in seguito agli aggiornamenti della Candidate List da parte dell'European Chemicals Agency (ECHA), viene invitato ad aggiornare la dichiarazione relativa ai codici forniti, e l'impiego della casella di posta elettronica reach@indesit.com, che svolge la funzione di helpdesk per i fornitori. I tempi di risposta di norma vanno dalle 24 alle 48 ore dal ricevimento della segnalazione del fornitore. Le attività di supporto riguardano sia la gestione della scheda fornitore nel portale REACH (segnalazione problemi tecnici, invio dati di login, informazioni e assistenza per la compilazione), sia per la richiesta di informazioni sulla normativa e sui suoi aggiornamenti. Sempre nel 2012 i Focal Point del Team Aziendale REACH hanno frequentato un corso di aggiornamento specifico dal titolo "Il Regolamento REACH per le apparecchiature elettriche ed elettroniche". Il corso si è tenuto ad agosto ed è stato effettuato in esclusiva per Indesit Company. Il docente ha fatto luce sulle problematiche che possono riguardare i nostri prodotti. Ai partecipanti è stato rilasciato un attestato.

Direttiva RoHS

Per prepararsi all'entrata in vigore della Direttiva 2011/65/EC, versione aggiornata della Direttiva 2002/95/CE, nei primi mesi del 2012 Indesit Company ha attivato la casella di posta elettronica

rohs@indesit.com e ha subito utilizzato questo nuovo canale per richiedere l'invio di una dichiarazione RoHS aggiornata, a tutti i fornitori di materiali diretti. Per rendere più agevole l'interpretazione dei dati, soprattutto quelli relativi ai particolari forniti in esenzione, si è proceduto con l'invio di un modulo standard che consente al fornitore di restituire, con un solo click, la scansione in pdf della dichiarazione RoHS con timbro e firma in originale e una copia dei dati su foglio elettronico. Le dichiarazioni RoHS pervenute sono archiviate nel database predisposto per la casella di posta elettronica Rohs@indesit.com, all'interno della rete aziendale.

Nel biennio 2013-14 Indesit Company migliorerà l'attuale metodo di gestione delle relazioni con i fornitori implementando un sistema informatico di tipo SRM (Supplier Relationship Management). Le quattro aree impattate da tale progetto saranno eSourcing, Contract Management, Vendor Management e eProcurement:

- eSourcing consentirà di migliorare gli strumenti di collaborazione e le attività di acquisto on-line e permetterà di meglio strutturare il processo di scambio delle informazioni con i fornitori;
- Contract Management consentirà di migliorare il processo di creazione, condivisione e archiviazione dei contratti con i fornitori e meglio strutturare il processo di autorizzazione e distribuzione dei contratti a garanzia delle parti;
- Vendor Management consentirà di controllare il ciclo di vita del fornitore e meglio strutturare le attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori;
- eProcurement consentirà di migliorare la gestione degli ordini di acquisto e meglio gestire i canali di acquisto come ad esempio l'acquisto a catalogo.

INDAGINE SULLA SOSTENIBILITÀ

Nel 2012 Indesit Company ha aperto un nuovo canale di dialogo con i fornitori, dedicato allo scambio di informazioni sul tema della sostenibilità. Oltre all'apertura di una casella di posta elettronica dedicata a questo tipo di attività (sustainability@indesit.com) Indesit Company si è avvalsa dei servizi di un provider web che ha consentito di lanciare un sondaggio online, con accesso riservato, tramite un link inviato via e-mail. Una sorta di censimento, utile ad approfondire la conoscenza dei propri fornitori di materiali diretti dal punto di vista della sostenibilità, a partire dalle modalità di rendicontazione e pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità. La stessa indagine sarà riproposta a tutti i fornitori diretti anche nel 2013.

La collettività e il territorio

Nel **2011** avevamo detto di ...

Nel **2012** abbiamo...

Sostegno alla comunità

<p>▶ Continuare il progetto Jonathan con la partecipazione al progetto INAIL sulla sicurezza sul lavoro e alla Regata dei Tre Golfi 2012 che vedrà la partecipazione straordinaria di Mascalzone Latino.</p>	<p>● Continuato il progetto, consentendo a quattro ragazzi dell'Associazione Jonathan di partecipare per il terzo anno consecutivo alla Regata dei Tre Golfi su un'imbarcazione di proprietà di Mascalzone Latino, chiudendo al primo posto nella categoria "crociera" e al diciannovesimo nella classifica generale.</p>
<p>▶ Estendere il progetto Jonathan Polonia allo stabilimento di Radomsko.</p>	<p>● Esteso il progetto Jonathan allo stabilimento di Radomsko, nel quale nel 2012 è partita la sesta edizione del progetto. Indesit Company Polonia ha ricevuto a dicembre 2012 per il progetto il premio "Golden Rod" che viene assegnato da "Partnerstwo dla Łodzi" (organizzazione che collabora con istituzioni, fondazioni e organismi politici) e patrocinato dal Ministero del Lavoro della Polonia a quegli imprenditori o aziende che si distinguono per iniziative nel campo del sociale.</p>
<p>▶ Proseguire nel sostegno al territorio attraverso la promozione e partecipazione a iniziative di Sodalitas (come il Sodalitas Social Award e il Progetto CRESCO) e altre associazioni.</p>	<p>● Proseguita la collaborazione con Sodalitas e l'impegno di Indesit nel progetto CRESCO. Per quanto riguarda quest'ultimo, l'Azienda ha partecipato a due incontri formativi per i cittadini di Calusco d'Adda (BG) e Carugate (MI) sempre sui temi della sostenibilità.</p>

Obiettivo raggiunto
 Obiettivo parzialmente raggiunto
 Obiettivo non raggiunto

Per il futuro, vogliamo...

Sostegno alla comunità

- Continuare a sostenere la comunità Jonathan, con il sostegno per la partecipazione alla Regata dei Tre Golfi del 2013 e ad altre iniziative.
- Proseguire anche in Polonia con il progetto Jonathan Polonia.
- Confermare anche per il 2013 la partecipazione a Sodalitas.

Indesit Company condivide con il territorio e le comunità in cui opera un approccio fondato sul rispetto e sulla correttezza nei rapporti con la società civile, conciliando, attraverso legami fondati su questi valori, opportunità di reciproco sviluppo ed esigenze della comunità, cui prestare attenzione e dedicare impegno e risorse. Sostenere il territorio attraverso iniziative sociali, trasferire le buone pratiche di sostenibilità ai cittadini e confrontarsi con altre imprese sono principi della filosofia del Gruppo, che considera la responsabilità sociale come parte integrante della sua missione, dei valori e delle sue strategie.

Il sostegno ai giovani

Il progetto Jonathan, nato 14 anni fa in collaborazione con l'Associazione Jonathan Onlus, ha l'obiettivo di reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali attraverso la ricerca di strumenti innovativi ed educativi. Il Gruppo ha continuato a sostenere il progetto con diverse iniziative. A febbraio 2012, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa per il Progetto Sicurezza e Legalità tra Indesit Company, l'Associazione Jonathan, la Direzione Regionale INAIL per la Campania e il Dipartimento Giustizia Minorile del Ministero della Giustizia. L'iniziativa sostenuta economicamente da INAIL, si pone l'obiettivo di sensibilizzare i minori con precedenti penali sull'importanza del rispetto delle regole di sicurezza prendendo spunto dalle norme comportamentali applicate sui luoghi di lavoro. Indesit si è impegnata a organizzare con i ragazzi delle comunità due giornate di formazione sui concetti principali della sicurezza sul lavoro, mostrandone poi l'applicazione pratica sulle linee di produzione. L'attività ha avuto una durata di 5 ore circa divise in tre fasi: illustrazione in aula dello stabilimento e del tema della sicurezza sul posto di lavoro, visita allo stabilimento di Teverola con la rappresentazione di esempi pratici di azioni, dispositivi e comportamenti atti a garantire la sicurezza e, infine, sottoposizione in aula di un questionario per fissare i concetti appresi. A settembre 2012 è stato anche presentato il documentario "Medé (Mayday)" dei registi Matteo Barzini e Francesco Ricci Lotteringi, dedicato a Giuseppe D'Avanzo e che racconta l'esperienza del progetto Jonathan Vela. Per il 2013, è inoltre prevista la partecipazione della Marina Militare al progetto che metterà a disposizione mezzi e personale propri per la partecipazione di 8 ragazzi della comunità alla preparazione e alla successiva Regata dei Tre Golfi e a tutte le regate di primavera, come la Velalonga e altre che si svolgono nelle acque campane. Il progetto dal 2011 continua anche in Polonia con il coinvolgimento del Ministero della Giustizia e la Jaś and Małgosia Foundation.

14
anni di Jonathan

Nel 2012, per il 6° anno consecutivo, Indesit ha fornito un importante sostegno all'orfanotrofio pubblico di Łódź. Nella struttura sono presenti più di 25 fra bambini e adolescenti bisognosi di aiuto di vario genere. È continuato l'impegno economico del Gruppo, che per il Natale ha pensato di regalare ai ragazzi ospiti dell'orfanotrofio tutto il materiale scolastico di cui erano sprovvisti.

25
bambini accolti a Łódź

La promozione delle pari opportunità

Il Gruppo sostiene la società cooperativa "Chance", progetto di punta dell'International Women Association, organizzazione nata nel 1992 a Łódź il cui scopo è promuovere l'imprenditorialità femminile, la parità di trattamento e le pari opportunità per le donne, anche con la creazione di posti di lavoro. Come riconoscimento dell'impegno preso, Indesit Company ha ricevuto il titolo di "Angel of Chance". Indesit, insieme ad altre aziende di

Angel
of Chance

Łódź, è stata coinvolta in numerosi progetti e azioni promozionali al fine di raccogliere risorse per la ristrutturazione della sede che ospita la cooperativa. Grazie a queste attività il progetto è andato avanti e si avvia a conclusione.

La formazione dei giovani

È continuata anche nel 2012 l'opera della Indesit Academy. Il Gruppo ha creato una speciale piattaforma denominata "Indesit Academy" per la più grande università della Polonia, la University of Economics di Cracovia. Durante l'anno, si sono tenute due edizioni del progetto, cui hanno partecipato circa 60 studenti dell'Università di Cracovia.

I ragazzi hanno avuto modo di visitare gli stabilimenti di Radomsko e di conoscere da vicino diverse attività aziendali, quali la gestione delle risorse umane, la pianificazione e controllo, la logistica e la comunicazione. A tutti, alla fine dei vari workshop, è stato dato l'attestato di partecipazione e i migliori sono stati anche premiati.

60
studenti alla Indesit
Academy

La tutela dell'ambiente

Indesit Company aderisce, insieme ad altre 22 imprese, al progetto CRESCO - Crescita Compatibile, promosso dalla Fondazione Sodalitas e realizzato in sinergia con il Politecnico di Milano con il contributo della Regione Lombardia. L'iniziativa ha come obiettivo quello di creare una rete di Comuni, le cosiddette Isole CRESCO, impegnati a costruire un'alleanza sul territorio tra amministrazioni locali, imprese e cittadini per mettere a punto politiche pubbliche sostenibili e creare modelli replicabili. Su questi temi le imprese, in collaborazione con gli amministratori locali, si impegnano a sensibilizzare i cittadini e gli studenti all'adozione di comportamenti quotidiani che concretamente contribuiscono all'utilizzo intelligente delle risorse naturali e alla riduzione dell'impatto ambientale.

Nel 2012, Indesit ha partecipato in prima persona alla creazione di due nuove Isole CRESCO, a Calusco d'Adda (BG) e a Carugate (MI). In entrambe le occasioni due dipendenti dell'Azienda hanno incontrato i cittadini del posto per una lezione sul corretto utilizzo degli elettrodomestici e il risparmio energetico che ne deriva. Obiettivo del 2013 è la creazione del sito Internet del Progetto Cresco in cui compare anche Indesit come azienda partecipante.

2
nuove isole CRESCO

Il volontariato dei dipendenti

Indesit ha organizzato nei propri stabilimenti di Łódź, insieme al Centro Regionale della donazione del sangue, due momenti per donare il sangue. Il primo è stato nel mese di giugno e ha coinvolto lo stabilimento per la produzione dei prodotti cooking: 60 dipendenti hanno aderito e donato il loro sangue. Il secondo si è svolto a dicembre nello stabilimento per la produzione dei prodotti cooling e ha registrato la donazione del sangue di 40 dipendenti.

100
donazioni di sangue

Per incoraggiare lo spirito di squadra, Indesit Company in Portogallo ha svolto un'azione volontaria per contribuire a una società più sostenibile. Nel 2012, in collaborazione con la Grace (Corporate Citizenship Thoughts and Support Group), alcuni dipendenti Indesit hanno partecipato a una giornata di impegno ambientale che si è svolta nel Parco Naturale di Sintra e Cascais. Durante tutto il giorno, i volontari hanno partecipato all'estirpazione delle piante infestanti e alla collocazione di speciali protettori alle piante della flora locale, per aiutarne la preservazione.

Grace
per la cura dei parchi

La performance ambientale

La tutela dell'ambiente

Nel 2011 avevamo detto di ...

Nel 2012 abbiamo...

Innovazione per l'ambiente

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuare a monitorare l'impatto ambientale del parco prodotti in uso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitorato l'impatto ambientale valutando la classe energetica dei prodotti venduti.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare nuovi prodotti ad alta efficienza energetica nel segmento cottura. In particolare produrre la totalità dei forni in classe A e completare le gamme ecologiche di forni Luce, piani gas con Direct Flame e Planar Technology, piani induzione. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prodotto tutti i forni in classe A, ad eccezione di alcuni codici ancora in gamma utilizzati per promozioni (i pochi pezzi di classe inferiore ad A venduti nel 2012 erano stati prodotti nel 2011), e completato le gamme ecologiche secondo la pianificazione stabilita.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare prodotti in libera installazione in classe A+++. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppato famiglie di prodotto in classe A+++ (combinato 60 cm statico, combinato 70 cm statico e no-frost, lavastoviglie 60 cm) la cui commercializzazione partirà nel corso del 2013.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sviluppare prodotti da incasso in classe A++. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sviluppato e commercializzato famiglie di frigoriferi combinati, lavabiancheria, lavastoviglie da incasso in classe A++.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridurre i codici in classe A nel segmento Freddo anche nei Paesi ove la normativa non impone il passaggio obbligato in A+. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumentato in tali Paesi le vendite combinate delle classi A+ (il cui mix è passato dal 2% del 2011 al 4% del 2012) e delle classi A (dal 45% al 49%) e diminuito le vendite delle classi inferiori ad A.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ottenere il 65% delle lavabiancheria Hotpoint in classe A+. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementato i prodotti venduti di classe A+ o superiore dal 35% del 2011 al 47% del 2012. Il mancato raggiungimento del 65% è legato allo scarso sviluppo della domanda di prodotti ad alta efficienza energetica dell'area russa; escludendo la suddetta area geografica, il mix totale di prodotti ad alta efficienza energetica cresce fino a oltre il 70%.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendere disponibile sul 30% della gamma Indesit Ecotime un ciclo a 20° C che offra la stessa performance di lavaggio del ciclo cotone 40° C e un'opzione Energy Saver. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Prodotto il 37% dei codici della gamma Indesit Ecotime che offrono l'opzione Energy Saver e il ciclo Standard Cotton 20° con performance di lavaggio paragonabili al 40°.

Produzione sostenibile

<ul style="list-style-type: none"> ➤ -2% di consumi energetici per unità prodotta, di produzione di CO2 per unità prodotta, di consumi di acqua per unità prodotta e di produzione di rifiuti per unità prodotta. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ottenuto la riduzione, per ciascuna unità prodotta, dell'1% di consumi energetici, del 2% di produzione di CO2, del 5% di consumi di acqua e del 2% di rifiuti.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ -1% di produzione di CO2 derivante dalla produzione di un'unità di prodotto e dal suo utilizzo nel primo anno di vita. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ottenuto una riduzione superiore all'1% di CO2 emessa da un'unità di prodotto per la sua produzione e per il suo utilizzo in un anno.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ottenere la certificazione ISO 14001 per 4 siti non produttivi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ottenuto la certificazione per 4 nuovi siti non produttivi (Lipetsk magazzino, Campo Sportivo, Fabriano Cà Maiano magazzino ricambi e Fabriano Cà Maiano Consociata Italia e call center).

Logistica sostenibile

<p>➤ Aumentare l'utilizzo di veicoli Euro 5 per il trasporto dei prodotti.</p>	<p>● Aumentato l'utilizzo dei veicoli Euro 5 dal 54% del 2011 al 65%.</p>
<p>➤ Avviare il progetto "Green service" per sensibilizzare il personale sul valore dell'ambiente e introdurre soluzioni per il risparmio energetico della struttura "service".</p>	<p>● Avviato il progetto attuando diverse iniziative presso il magazzino di Cà Maiano.</p>

● Obiettivo raggiunto ◐ Obiettivo parzialmente raggiunto ○ Obiettivo non raggiunto

Per il futuro, vogliamo...

Innovazione per l'ambiente

- Lavaggio: incrementare la vendita di lavabiancheria Hotpoint con classi energetiche superiori ad A++, offrire lavabiancheria con tecnologia Hotpoint Direct Injection superiore alla classe A+++, incrementare la vendita di lavasciuga a marchio Hotpoint in classe A.
- Freddo: offrire prodotti Hotpoint in classe energetica A+++, incrementare il mix di prodotti in classe A++.
- Cottura incasso: incrementare le quantità vendute di: forni Luce "A-20%"¹, piani con tecnologia induzione e piani gas Direct Flame (con i bruciatori esclusivi Indesit Co. che consentono un risparmio di gas fino al 20% rispetto allo standard); lanciare le cappe a una maggiore efficienza energetica.
- Cottura libera installazione: introdurre e rendere accessibili a tutti sulle cucine libera installazione, singola cavità, con piano cottura a gas, bruciatori esclusivi ad alta efficienza per ridurre il consumo del gas di almeno 10%; introdurre per le cucine libera installazione un imballo che ridurrà del 37% il materiale (EPS) utilizzato, con un potenziale di 130 tonnellate risparmiate all'anno.
- Asciugatura: spostare sensibilmente il mix attuale di prodotti su modelli a più alta efficienza energetica, migrare la gamma VENTED standard alla classe energetica superiore.
- Lavastoviglie: commercializzare lavastoviglie da libera installazione e da incasso in classe A+++, eliminare gradualmente la classe A entro fine 2013 sulla larghezza 60 cm.

Produzione sostenibile

- Proseguire con la certificazione ISO 14001 per i siti non industriali.
- -1,5% di consumi energetici per unità prodotta, -5% di consumi di acqua per unità prodotta.

1) Riferito a forni di grandezza media, con capacità tra i 35 e i 65 litri, comparazione con 29 prodotti concorrenti, secondo i dati pubblicati nei rispettivi cataloghi ufficiali al 31 dicembre 2010.



Indesit Company ha consolidato una cultura ambientale che condivide con i propri stakeholder, nell'assoluta convinzione che il rispetto dell'ambiente non sia solo un valore fondamentale ma un fattore strategico di competitività e sostenibilità del modello di business.

Il Gruppo ha adottato un approccio alla gestione degli impatti ambientali generati lungo l'intero ciclo di vita degli elettrodomestici, dalla fase di progettazione a quella di fine vita dei prodotti.

L'innovazione di Indesit Company per la casa del futuro e la tutela dell'ambiente

Per Indesit Company "innovazione" significa anche vantaggio per l'ambiente. Questo impegno è da sempre una priorità per il Gruppo, poiché si inserisce nella visione dello sviluppo e della creazione di valore per una crescita sostenibile. Le iniziative in quest'ambito sono da sempre numerosissime e vedono sia progetti svolti in autonomia dal Gruppo, sia partnership a rilevanza nazionale e internazionale.

Efficienza energetica

Indesit Company ha continuato a partecipare allo sviluppo del progetto "Studio, progettazione e sviluppo di una nuova gamma di elettrodomestici caratterizzata da tecnologie innovative mirate a una notevole riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale", realizzato nell'ambito del bando Industria 2015 "Efficienza Energetica", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Tale progetto, il cui termine è previsto per metà 2013, ha portato alla realizzazione di alcuni dimostratori tecnologici che saranno integrati nell'anno in corso su prototipi funzionali atti alla validazione delle tecnologie individuate, focalizzate sulla riduzione dei consumi energetici e impatto ambientale.

Home Lab

Il consorzio Home Lab nasce dall'idea di creare un network per lo sviluppo di un modello di "open innovation", attraverso il quale imprese, università ed enti di ricerca possano mettere a fattor comune esperienze, know-how e brevetti allo scopo di accrescere la cultura dell'innovazione e definire standard tecnologici e interoperatività tra prodotti e servizi utilizzati nell'ambiente domestico. La creazione di sinergie è proprio uno degli aspetti più importanti di Home Lab, che, fin dalla sua fondazione, è aperto ad accogliere tutti i soggetti interessati a partecipare. Agli otto soci fondatori, Ariston Thermo, Gruppo Elica, Indesit Company, Luccioni, MR&D Institute, Spes, Teuco-Guzzini e Università Politecnica delle Marche, si è unita nel gennaio del 2012 Biticino, capofila del Gruppo francese Legrand in Italia. L'integrazione di elettrodomestici e sistemi della casa (riscaldamento, ventilazione, illuminazione e raffreddamento) offre l'opportunità di incrementare il risparmio energetico delle abitazioni e di semplificare la vita all'utente finale, attraverso servizi innovativi come il controllo remoto, la tele-diagnostica e la manutenzione preventiva. In particolare, è stato avviato il progetto di definizione di un nuovo standard Interoperabile, perché possa essere un riferimento a livello nazionale, con l'obiettivo di

creare un linguaggio standard interoperante all'interno della casa che permetta l'interazione funzionale tra i dispositivi dei produttori presenti in Home Lab, l'impianto domotico e il Web. La disponibilità di un linguaggio aperto condiviso tra gli apparati dell'abitazione contribuirà alla realizzazione di sistemi intelligenti per facilitare la vita all'interno della casa e ridurre allo stesso tempo i consumi energetici e la produzione di CO₂.

Energy@home

Il progetto Energy@home nasce in Italia nel 2009 dalla collaborazione tra Indesit Company, Electrolux, Telecom Italia ed Enel. La partnership ha lo scopo di sviluppare un'infrastruttura di comunicazione attraverso la quale si possa realizzare lo scambio di informazioni sull'energia disponibile, la gestione intelligente degli elettrodomestici e le informazioni sui consumi e le tariffe energetiche. Il sistema proposto consente ai consumatori di gestire al meglio i consumi energetici della propria casa, razionalizzarli e minimizzarli, creando benefici anche dal punto di vista ambientale e contribuendo alla promozione dell'efficienza energetica, sempre più al centro delle politiche europee anche nella lotta ai cambiamenti climatici. Nel corso del 2010 e del 2011 sono stati raggiunti importanti risultati come la definizione dei casi d'uso, il rilascio delle specifiche tecniche pubbliche, l'accordo di collaborazione con la ZigBee Alliance e la realizzazione dei device abilitanti le funzionalità del sistema, tra cui la realizzazione della lavabiancheria Smart Aqualtis che è la prima lavatrice "smart grid ready" di Indesit Company, ideata e progettata per essere parte integrante di un ecosistema interconnesso. La Smart Aqualtis, grazie alla flessibilità della soluzione implementata, è un elemento fondamentale di alcune tra le più importanti e innovative sperimentazioni in ambito europeo, per lo sviluppo e la diffusione delle Smart Grid. L'anno 2012 ha rappresentato sicuramente il momento di maggior crescita e accelerazione della collaborazione grazie al raggiungimento di una serie di obiettivi tecnici e organizzativi: tra questi, la costituzione di Energy@home come associazione no profit, che ha permesso l'ingresso di nuovi importanti partner nell'iniziativa (come Vodafone, ST Microelectronics, Freescale), l'attivazione di una sperimentazione sul campo delle tecnologie e dei servizi sviluppati presso 50 abitazioni residenziali sul territorio italiano, il dialogo dell'associazione con iniziative simili in Europa (EEBUS, Agorà, ecc.), finalizzato allo scambio di concetti e informazioni e alla realizzazione di un lavoro comune di standardizzazione internazionale, e, infine, il dialogo dell'associazione con le istituzioni, gli enti normativi e regolatori per la diffusione dell'attività di Energy@home e l'identificazione di un framework di lavoro condiviso con questi enti.

La riduzione dei consumi e degli impatti ambientali dei prodotti

Da molti anni, Indesit Company è impegnata nella realizzazione di prodotti che utilizzino in maniera ottimale le risorse, in tutte le fasi del loro ciclo di vita. Questa scelta di business, che rafforza il posizionamento competitivo del Gruppo sul mercato e concretizza la sua reputazione come azienda socialmente responsabile, deriva anche dalla consapevolezza degli impatti che l'utilizzo di elettrodomestici provocano sulle emissioni di gas serra e quindi sul surriscaldamento del clima (secondo alcuni studi, l'impatto energetico generato nella fase di utilizzo rappresenta circa l'80% degli impatti totali). Grazie al miglioramento continuo, nel 2012 Indesit Company ha raggiunto importanti risultati nel mix dei prodotti ad alte prestazioni.

80%

Frigoriferi venduti che appartengono alla classe energetica A o superiore (circa la metà appartiene alle classi A+ e A++).

57%

Lavabiancheria vendute che appartengono alla classe A+ o superiore.

78%

Lavastoviglie vendute che appartengono alla classe A (20% in classe A+ e 1% in classe A++).

**Le principali
innovazioni
per l'ambiente
del 2012**

Cooking

Flexizione, Extenso nuova gamma di piani cottura che sfrutta l'efficienza energetica dell'induzione, tecnologia innovativa ed efficiente, "verde", sicura e intelligente.

Planar Technology e Direct Flame nuova gamma di piani cottura a gas il cui bruciatore piatto migliora l'efficienza di riscaldamento delle pentole e permette una riduzione del consumo di gas.

Luce nuova gamma di forni che offrono un ciclo di cottura con un consumo di energia tra i più bassi della propria categoria (0,64 kWh per ciclo di cottura specifico "Eco" utilizzabile per determinate tipologie di cottura che prevedono una temperatura massima di 200°C).

Odor filtering & Low noise la nuova cappa da cucina Hotpoint è dotata di un sistema di filtrazione degli odori con una efficienza intorno al 96% e di un sistema per la riduzione del rumore durante il funzionamento.

Washing

Direct Injection prima lavabiancheria a marchio Hotpoint con un sistema di attivazione del detersivo in grado di garantire risultati di lavaggio eccezionali anche a basse temperature. Utilizzando i cicli di lavaggio con Direct Injection, si può raggiungere a parità di performance di lavaggio un risparmio del 43% di energia e di 3,2 litri di acqua a ogni lavaggio, anche mantenendo inalterati qualità e colori del tessuto. Inoltre, con il Direct Injection applicato alla nuova piattaforma di lavatrice sviluppata recentemente da Indesit, è possibile ridurre ulteriormente i consumi di energia e ottenere un risparmio di circa il 20% rispetto agli standard della classe A+++ per un carico di 10 kg.

Ecotime lanciata la nuova linea di lavabiancheria a marchio Indesit che, grazie alla funzione Energy Saver, permette di risparmiare fino al 70% di energia (confrontando il consumo del programma "Cotone 30°" con e senza l'attivazione della funzione). La funzione Energy Saver ottimizza la movimentazione meccanica, consentendo di lavare ad acqua fredda senza rinunciare a un medesimo risultato di lavaggio.

Water Balance su tutta la gamma Ecotime è anche presente questa tecnologia che, grazie a uno speciale sensore elettronico, consente di bilanciare automaticamente i consumi di acqua ed energia in relazione alla quantità di bucato che si desidera lavare. In questo modo ogni chilogrammo di biancheria viene lavata con il corretto dosaggio di risorse ambientali risparmiando fino al 50% di energia per lavare un carico da 1 kg rispetto a un lavaggio a pieno carico.

Aqualtis è stata introdotta in gamma la nuova lavasciuga Hotpoint Aqualtis che permette di gestire grandi quantità di bucato (fino a 11 kg in lavaggio e 7 kg in asciugatura in classe energetica A), permettendo quindi di ottimizzare i lavaggi settimanali e consumare meno rispetto alle macchine maggiormente vendute a oggi sul mercato.

Heat Profile è stata introdotta sulle lavatrici-asciugatrici una modalità innovativa di gestione della resistenza, utilizzata per asciugare la biancheria, in tre diverse fasi del ciclo di asciugatura, ottenendo così diverse temperature all'interno del cesto a seconda dell'umidità presente nel carico.

Con questo sistema si risparmia fino al 3% di energia sul ciclo di asciugatura.

Dryer

Pompa di calore ampliata la gamma di modelli con tecnologia a pompa di calore ad altissima efficienza con l'introduzione di asciugatrici Hotpoint High Definition che utilizzano l'energia termica necessaria all'asciugatura sfruttando il calore rilasciato da un circuito frigorifero. I modelli in classe energetica A+ e A++ risparmiano dal 35% al 40% di energia rispetto alla classe A di riferimento.

Stand-by introdotta su tutta la gamma elettronica la funzione stand-by che evita di sprecare energia a ciclo ultimato.

Cooling

A+++ utilizzati nuovi scambiatori di calore, ottimizzazioni fluidodinamiche, nuove logiche di pilotaggio del compressore che hanno consentito il raggiungimento della classe di efficienza energetica A+++ su 3 categorie di prodotti (combi 70 Statico, combi 70 NF del progetto EGE, combi 60 statico).

Riduzione del rumore riduzione dell'emissione acustica durante il normale funzionamento e introduzione di funzioni speciali (come "Good night") per aumentare il comfort del consumatore durante periodi limitati di tempo.

Food care introdotte funzioni speciali (Active Oxygen, raffreddamento rapido, scongelamento assistito) per migliorare la conservazione degli alimenti e ridurre gli scarti alimentari.

L'efficienza nella produzione

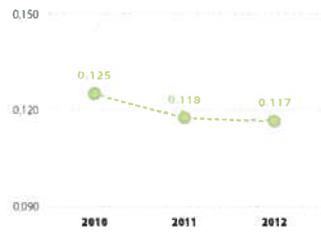
Una delle principali aree di controllo degli impatti ambientali è rappresentata dalla fase produttiva. Il Gruppo, per questo, si è dotato da tempo di diversi strumenti per il controllo degli impatti ambientali dei propri stabilimenti produttivi, come le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale (ISO 14001) e altri accorgimenti finalizzati alla riduzione dei consumi e delle emissioni nell'ambiente esterno. Nel 2012 sono continuati i trend di diminuzione dei consumi energetici necessari alla realizzazione di un'unità di prodotto. In particolare, Indesit Company ha ottenuto la riduzione, per ciascuna unità prodotta, dell'1% di consumi energetici, del 2% di produzione di CO₂, del 5% di consumi di acqua e del 2% di rifiuti.

ISO 14001

L'estensione della certificazione ambientale ISO 14001 riguarda 34 siti del Gruppo, tra cui tutti i siti produttivi.

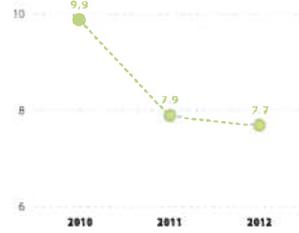
Consumi energetici unitari

(GJ/unità prodotta)



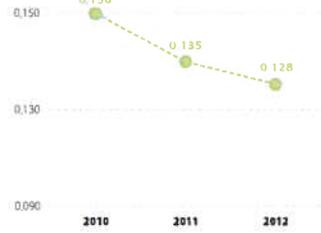
Emissioni di CO₂ unitarie

(kg/unità prodotta)



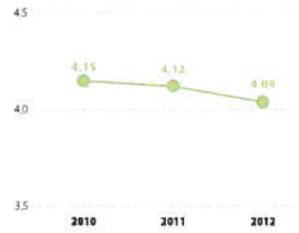
Prelievi e scarichi di acqua unitari

(m³/unità prodotta)



Rifiuti unitari

(kg/unità prodotta)



I dati delle tabelle seguenti illustrano gli impatti ambientali delle attività degli stabilimenti produttivi del Gruppo.

Principali materiali utilizzati (t)	2012
Materiali diretti *	
Ferro e acciaio	206.726
Plastica	160.029
Cemento	115.287
Particolari elettrici (resistenze, ecc. ...)	70.374
Acciaio Inox	41.505
Vetro	40.389
Poliuretano espanso (PUR)	31.594
Legno	11.765
Alluminio e leghe	11.074
Carta	7.991
Prodotti chimici (solventi/siliconi)	7.812
Gomma	6.888
Rame	4.851
Vernici	4.481
Ghisa	3.958
Altri metalli e leghe	3.108
Altri materiali	3.825
Principali materiali provenienti da materiale riciclato (%) **	
Ferro e acciaio	7%
Plastica	3%
Cemento	27%
Acciaio Inox	70%
Materiali ausiliari	
Oli lubrificanti	228

* I dati sono stimati sulla composizione dei prodotti più significativi della produzione 2012 (prodotti "campione").

** I dati riguardano materiali direttamente acquistati da Indesit Company e sono stimati sulle dichiarazioni ricevute dai principali fornitori.

Consumi energetici (GJ)	2012	2011	2010
Metano	505.041	524.962	568.556
GPL	3.583	3.448	16.411
Totale consumi diretti	508.624	528.410	584.967
Energia elettrica	700.814	686.266	701.238
- di cui da fonti rinnovabili	24%	27%	29%
Energia termica	306.847	280.838	318.269
Totale consumi indiretti	1.007.661	967.104	1.019.507
Totali consumi energetici	1.516.285	1.495.514	1.604.474
Consumi energetici per unità di prodotto (GJ/pezzo)	0,117	0,118	0,125

Nota: I dati sui consumi di GPL sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo. Il dato sul consumo di GPL per il 2011 è stato rettificato a seguito del perfezionamento nel sistema di monitoraggio del dato.

Prelievi di acqua (m³)	2012	2011	2010
Fornitura pubblica	386.858	294.461	336.493
Da pozzi o altra fonte	1.268.707	1.415.726	1.612.944
Totale prelievi	1.655.565	1.710.187	1.949.437
Prelievi per unità di prodotto (m³/pezzo)	0,128	0,135	0,150

Scarichi di acqua (m³)	2012	2011	2010
Totale scarichi	1.604.627	1.464.308	1.666.212

Nota: I dati sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo. L'acqua scaricata dagli stabilimenti del Gruppo (ad eccezione delle acque di raffreddamento dello stabilimento di Albacina che vengono scaricate direttamente in acque superficiali poiché non inquinanti) è inviata al trattamento presso impianti di depurazione interni o esterni agli stabilimenti.

Emissioni di gas a effetto serra (t)	2012	2011	2010
CO ₂ prodotta	100.119	100.429	129.510
CO ₂ per unità di prodotto (kg/pezzo)	7,7	7,9	9,9

Nota: Le emissioni di CO₂ si riferiscono ai consumi di energia elettrica, energia termica, metano e GPL. Il dato relativo al 2011 è stato rettificato a seguito di miglioramenti nel sistema di rendicontazione.

Altre emissioni nell'aria (t)	2012	2011	2010
NO _x	29,7	24,2	34,2
CO	43,1	42,4	41,1
Polveri totali (PTS)	4,4	4,7	5,4
Sostanze Organiche Volatili (SOV)	141,0	115,4	104,3
Altre	1,1	7,0	7,7
Totale	219,4	193,7	192,6

Nota: I dati sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo.

Rifiuti prodotti (t)	2012	2011	2010
Rifiuti per tipologia	52.234	52.319	54.346
- Pericolosi	2.300	1.819	2.543
- Non pericolosi	49.934	50.500	51.803
Rifiuti per metodo di smaltimento	52.234	52.319	54.346
- Rifiuti riciclati	49.012	48.996	50.570
- Rifiuti in discarica	3.222	3.323	3.776
Rifiuti per unità di prodotto (kg/pezzo)	4,04	4,12	4,15

Nota: I dati sui rifiuti per metodo di smaltimento sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo.

I processi logistici

Le attività di trasporto dei prodotti dagli stabilimenti di produzione ai mercati di vendita costituiscono una fonte d'impatto ambientale significativa per un'azienda industriale. Per questo, la politica dei trasporti di Indesit Company è orientata a utilizzare modalità di vario tipo, con l'obiettivo di implementare per quanto possibile soluzioni logistiche efficienti in grado di ridurre il più possibile l'impatto ambientale delle attività del Gruppo. Da una parte, Indesit Company si è rivolta sempre più a trasportatori che impiegano veicoli con le tecnologie più avanzate nel campo delle emissioni; dall'altra, non è stato possibile sostituire la strada con altre modalità economicamente efficienti e, nello stesso tempo, più rispettose dell'ambiente, anche se una quota dei trasporti resta effettuata attraverso sistemi intermodali. Le scelte logistiche del Gruppo hanno causato emissioni unitarie totali pari a 4,4 kg per unità di prodotto trasportata.

Modalità di trasporto	Ripartizione viaggi (%)		Emissioni CO ₂ (kg/pezzo)	
	2012	2011	2012	2011
Intermodale ferrovia	1%	1%	4,0	4,7
Intermodale mare	2%	1%	1,3	1,2
Mare	19%	17%	1,9	1,8
Treno	0%	0%	0,0	2,3
Gomma	78%	81%	4,8	4,9
Totale	100%	100%	4,4	4,5

Note:

1. Con l'eccezione di una piccola flotta di mezzi leggeri per le consegne a domicilio in Gran Bretagna, tutti i mezzi usati per il trasporto sono di proprietà di fornitori terzi.
2. Le emissioni prodotte considerano la parte di viaggio per cui i rischi e le spese di spedizione sono a carico di Indesit Company e non includono i trasporti da magazzino a cliente all'interno dello stesso Paese.
3. Le emissioni prodotte sono calcolate sulla base dei fattori di emissione dell'Annex 7- Freight Transport Conversion Tables delle linee guida "2012 Guidelines to DEFRA/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting". Si precisa che per l'intermodale mare e l'intermodale ferrovia sono stati utilizzati i fattori di emissione delle modalità mare e treno rispettivamente.

Composizione del parco veicoli



La sostenibilità del processo di distribuzione e di gestione del magazzino

Nel 2011, Indesit Company ha definito un piano per rafforzare la sostenibilità dei propri processi di distribuzione e gestione del magazzino, prevedendo iniziative, interventi e progetti in grado sia di sensibilizzare il personale sulla necessità di comportamenti rispettosi dell'ambiente, sia di avere un impatto direttamente tangibile sulla cosiddetta "carbon footprint" dei magazzini e delle fasi di distribuzione di prodotti e ricambi. A questo piano, sono seguite azioni specifiche che hanno riguardato il magazzino di Cà Maiano.

LE INIZIATIVE NEL MAGAZZINO DI CÀ MAIANO



Nel 2012, il Magazzino Ricambi di Cà Maiano ha continuato la politica green. Sono stati promossi comportamenti ecologici, sia con iniziative per i dipendenti, sia con investimenti fatti per risparmiare energia. Nel primo caso, sono state promosse iniziative come il car sharing (i turni degli operai sono stati ottimizzati in base alle località di residenza, in modo da utilizzare una sola auto per quattro persone), la raccolta differenziata in ufficio

e l'utilizzo di carta riciclata. Inoltre, è stato realizzato un giardino al posto di una zona incolta nel sito. Un'altra iniziativa riguarda l'utilizzo della carta: con un piccolo investimento informatico il magazzino ora è in grado di utilizzare (e, quindi, stampare) solo due bolle per ogni consegna invece di tre, risparmiando quindi carta. Sono stati promossi anche il riutilizzo di imballaggi (le scatole master utilizzate come contenitori di ricambi sfusi vengono tolte e, se in buono stato, ripiegate e messe a disposizione sia per l'imballaggio sia come master in confezionamento) e la raccolta dei ricambi resi per la separazione dei materiali riciclabili da quelli non riciclabili.

Il riscaldamento e la luce sono due punti fondamentali per la riduzione della carbon footprint del magazzino: sono state adottate politiche di spegnimento di entrambi sugli orari di maggiore luce e calore, in particolare sono stati inseriti sensori crepuscolari nel magazzino stesso, così da automatizzare l'accensione e lo spegnimento quando necessario.

Con un investimento importante, è in corso di sostituzione l'attuale caldaia con una caldaia alimentata a metano: nella primavera del 2013 la conversione sarà terminata, consentendo un grande risparmio sul riscaldamento e un deciso passo avanti nella riduzione della carbon footprint.

Il parco carrelli è stato rinnovato con una riduzione delle emissioni di oltre il 10%. Il magazzino ha anche rivoluzionato il layout in modo da ridurre sensibilmente la distanza percorsa dai carrelli nelle tre dimensioni (traslazione orizzontale, laterale e verticale). Oltre metà degli ordini, infatti, vengono gestiti tramite un magazzino altezza uomo, il cui rifornimento e svuotamento avviene con il minimo impiego possibile di carrelli elevatori.

Il recupero dei prodotti e dei materiali

La sfida ambientale di Indesit Company non si limita alla gestione degli effetti generati dal funzionamento dei propri prodotti, ma riguarda l'intero ciclo di vita del prodotto, dalla produzione fino allo smaltimento. Indesit Company è parte dei sistemi collettivi di recupero dei rifiuti elettrici ed elettronici, nati con lo scopo di evitare di disperdere nell'ambiente sostanze inquinanti e massimizzare il recupero dei materiali da reinserire nei processi produttivi. Il Gruppo, infatti, è parte attiva di Consorzi per il riciclaggio dei rifiuti in tutti i Paesi dell'Unione Europea e ha partecipato alla redazione dello standard WEEELABEX, che si prefigge di definire gli standard di eccellenza nel trattamento dei rifiuti, con l'obiettivo di integrare la revisione della direttiva sui RAEE.

Tra i consorzi in cui Indesit Company è attiva in Italia, ECODOM - Consorzio Italiano di Recupero e Riciclaggio degli Elettrodomestici - persegue l'obiettivo di predisposizione di un efficace sistema di recupero e riciclaggio di prodotti e imballaggi, che se smaltiti come normali rifiuti disperderebbero notevoli quantità di materie pregiate e dannose per l'ambiente (ad esempio, ferro, alluminio, rame, acciaio, plastica e vetro). Oltre a creare benefici per il risparmio

LA RACCOLTA DI ECODOM NEL 2012

ECODOM, grazie alla raccolta effettuata di oltre 70.000 tonnellate di rifiuti in Italia, ha prodotto, attraverso lo smaltimento corretto del rifiuto raccolto, le seguenti quantità di materia prima secondaria:

- oltre **46.000** tonnellate di ferro
- oltre **1.300** tonnellate di rame
- oltre **1.700** tonnellate di alluminio
- circa **6.000** tonnellate di plastica.

L'utilizzo delle materie prime ricavate dallo smaltimento ha comportato un risparmio energetico di oltre 133 milioni di kWh rispetto a quanto occorrerebbe per ottenere le stesse quantità di materie prime "vergini" e ha evitato l'emissione di circa 1,2 milioni di tonnellate di CO₂.

Fonte: <http://www.ecodom.it>

IL RECUPERO DEGLI IMBALLAGGI IN GRAN BRETAGNA NEL 2012

Il progetto di recupero di imballaggi avviato in Gran Bretagna ha consentito di recuperare:

- **245,6** tonnellate di polistirene espanso
- **75,7** tonnellate di polietilene
- **73,1** tonnellate di cartone
- **45,5** tonnellate di legno

di materie prime, tali attività consentono notevoli vantaggi per l'ambiente in termini di riduzione delle quantità di rifiuti in discarica, riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra in atmosfera conseguenti allo smaltimento.

Oltre ai progetti intrapresi nell'ambito dei consorzi, il Gruppo ha realizzato autonomamente iniziative specifiche per il recupero degli imballaggi dei prodotti. Tra queste, il progetto avviato nel Regno Unito prevede che Indesit Company offra ai propri clienti il servizio di raccolta immediata dei materiali

con i quali vengono imballati i prodotti consegnati. Una volta raccolti, i materiali vengono separati, trattati in modo specifico e successivamente inviati alla Repackaging Area del centro di distribuzione di Raunds, dove sono utilizzati per sostituire le confezioni danneggiate.

Il ruolo attivo in Europa per la promozione della tutela ambientale

Indesit Company è attiva presso le associazioni di categoria nazionali in pressoché tutti i Paesi dell'Unione Europea. In particolare, l'associazione di categoria a Bruxelles, denominata CECED, vede la partecipazione attiva di esponenti di Indesit Company. Collaborando attivamente con l'associazione, l'Azienda supporta un dialogo costruttivo con le Istituzioni europee, con l'obiettivo di anticipare le esigenze sociali rilevanti per il nostro settore.

Direttiva Europea RAEE

L'Italia è un esempio di successo in Europa nel recupero e smaltimento dei RAEE, infatti è fra i Paesi che hanno recepito la precedente Direttiva europea nel modo più efficace riuscendo a limitare il numero di prodotti trattati in modo non corretto o, peggio, esportati illegalmente. Questa esperienza è stata messa a frutto anche con l'impegno diretto di Indesit a livello UE e italiano nell'advocacy per la nuova Direttiva RAEE e per il suo recepimento da parte degli Stati UE.

ATLETE II

La sorveglianza di mercato come strumento imprescindibile per la tutela del consumatore e del mercato stesso, viene da sempre sostenuta da Indesit insieme al CECED. Nel corso del 2012, Indesit ha partecipato al progetto finanziato Appliance Testing for Energy Evaluation II (ATLETE II), mettendo a disposizione competenze tecniche nella fase di preparazione del progetto. L'obiettivo del progetto ATLETE II è valutare l'etichettatura energetica e l'ecodesign delle lavatrici nel mercato UE: per la prima volta in quest'area, i modelli di lavatrici saranno testati secondo le nuove norme sull'etichettatura energetica.

Etichetta energetica

L'attuale etichetta energetica dovrà essere rivista nei prossimi anni. Indesit ritiene che l'etichetta sia fondamentale nel fornire dati oggettivi orientando i consumatori verso prodotti più sostenibili. Anche grazie al supporto di Indesit, l'associazione CECED ha attivato un confronto con le organizzazioni ambientali e con i consumatori nella convinzione che sia necessario comprendere le esigenze e aspettative delle altre organizzazioni e cercare una soluzione condivisa.

Eco design

Indesit, attraverso il CECED, ha contribuito allo studio del Joint Research Center per la Commissione Europea sul riuso, riparabilità e riciclabilità dei prodotti. Indesit ha fornito dati tecnici utili allo studio e ha creato utili opportunità di scambio con i centri di riciclo dei prodotti. Ha contribuito attivamente

a uno studio commissionato dal CECED a BioIS sulla fattibilità e opportunità di un'etichetta che comunichi, oltre al consumo di energia in uso, anche il Product Life Cycle impact; tema controverso e molto importante alla luce della futura revisione dell'etichetta.

Smart grid

Integrare le energie rinnovabili, razionalizzare i nuovi investimenti in infrastrutture, rendere la rete più efficiente riducendo i picchi e aumentare la sua resilienza, sono obiettivi chiave a cui gli elettrodomestici possono contribuire. Nella smart grid le informazioni sullo stato della rete viaggiano e possono essere recepite da dispositivi intelligenti e reattivi in grado di contribuire al suo funzionamento. Le tecnologie sono già disponibili, gli standard vengono sviluppati, ma affinché questa visione si realizzi sono necessarie regole a tutela del consumatore che garantiscano la sua piena libertà nella gestione degli elettrodomestici e gli riconoscano un compenso a valori di mercato per il contributo che può apportare alla gestione della rete. Servono per esempio tariffe scontate tendenzialmente a costo zero per l'energia consumata quando la disponibilità è alta e la domanda bassa. Indesit, all'interno del CECED Europa e del CECED Italia, ha partecipato a gruppi di lavoro europei e a consultazioni pubbliche per affermare questi principi per uno sviluppo equo del nuovo mercato dell'energia.

IL RUOLO DI PRIMO PIANO DI INDESIT NELLE ASSOCIAZIONI

CECED Italia - Vice Presidenza dell'associazione italiana di produttori di apparecchi domestici e professionali che pone tra i suoi principali obiettivi quello di contribuire alla sensibilizzazione di istituzioni e cittadini sui temi di salvaguardia ambientale, di risparmio energetico e di tutela dei consumatori.

ECODOM in Italia - Vice Presidenza del consorzio dei produttori di elettrodomestici nato con lo scopo di evitare di disperdere nell'ambiente sostanze inquinanti o lesive per l'ozono e massimizzare il recupero dei materiali (acciaio, alluminio, rame, plastica) da reinserire nei processi produttivi.

Associazione di categoria in Russia - Indesit ha svolto un ruolo chiave affinché si potesse costituire anche in Russia un'associazione di costruttori di elettrodomestici con l'obiettivo di facilitare il confronto sui Regolamenti Tecnici di prodotto, in un periodo in cui l'Unione Doganale Russa, Kazakha, Bielorussa adotta nuovi Regolamenti sui prodotti per tutelare i consumatori e l'ambiente e guarda all'Unione Europea come un possibile esempio.

EBA in Ucraina - Nel 2012 Indesit è entrata in questa associazione fornendo un contributo attivo per favorire il processo di armonizzazione dei Regolamenti di prodotto dell'Ucraina con quelli della UE.

Indice degli indicatori GRI (GRI Content Index)

Legenda

RF: Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2012.

RCG: Relazione annuale al 21 marzo 2013 sul governo societario e sugli assetti proprietari.

Indicatore	Copertura	Pagina/ Riferimento	Note	
1	Strategia e analisi			
1.1	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	Totale	3	
1.2	Principali impatti, rischi opportunità	Totale	3, 4, 10-11, 13, 17, 37, 45, 51, 55	
2	Profilo dell'organizzazione			
2.1	Nome dell'organizzazione	Totale	Copertina	
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Totale	6	
2.3	Struttura operativa	Totale	RF 42, 60, 110-111	
2.4	Sede principale	Totale	RF 42	Fabriano (AN), Italia
2.5	Paesi di operatività	Totale	6, RF 60	
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Totale	RCG 9-12	Indesit Company S.p.A. è nata nel 1975 dalla Divisione Elettrodomestici delle Industrie Merloni ed è quotata dal 1987 alla Borsa Italiana.
2.7	Mercati serviti	Totale	Sezione del sito aziendale: Azienda: Mercati, le Linee di prodotto; ; RF 9-13, 42	
2.8	Dimensione dell'organizzazione	Totale	4, 6; RF 6; RCG 9	
2.9	Cambiamenti significativi	Totale	35	
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti	Totale	6, 22, 43	
3	Parametri del bilancio			
3.1	Periodo di rendicontazione	Totale	2	
3.2	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Totale	2	
3.3	Periodicità di rendicontazione	Totale	2	
3.4	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Totale	terza di copertina	
3.5	Processo per la definizione dei contenuti	Totale	13	
3.6	Perimetro del bilancio	Totale	2	
3.7	Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	Totale	2	
3.8	Informazioni relative alle altre società, attività e entità che possono influenzare la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Totale	2	
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Totale	2	
3.10	Modifiche di informazioni riportate nel precedente bilancio	Totale	2	
3.11	Cambiamenti significativi nel perimetro o nelle tecniche di misurazione rispetto al precedente bilancio	Totale	2	
3.12	Tabella di riferimento	Totale	68	
3.13	Attestazione esterna	Totale	75	
4	Governance, impegni, coinvolgimento			
4.1	Struttura di governo	Totale	12, RCG 15-25, 27, 33, 58	
4.2	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	Totale	RCG 22	
4.3	Amministratori indipendenti e non esecutivi	Totale	RCG 53	
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni	Totale	34, RCG 15, 32	
4.5	Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance	Totale	30, RF 106, RCG 59-61	

Bilancio di Sostenibilità 2012 – **Indice degli indicatori GRI (GRI Content Index)**

Indicatore	Copertura	Pagina/ Riferimento	Note
4.6	Conflitti di interessi	Totale	10-11, Codice di Comportamento 7
4.7	Qualifiche degli amministratori	Totale	RCG 44-50
4.8	Missione, valori, codici di condotta e principi	Totale	8-9
4.9	Procedure per identificare e gestire le performance economiche, ambientali e sociali	Totale	11-13, 30,38, 60
4.10	Processo per valutare le performance del CdA	Totale	RCG 18
4.11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Totale	10, 42
4.12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Totale	11; 36
4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	Totale	67
4.14	Elenco degli stakeholder coinvolti	Totale	12
4.15	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	Totale	12
4.16	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	Totale	12, 21, 28, 43, 49, 50
4.17	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	Totale	43,50
Performance economica			
DMA EC	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	14, 52
EC1 Core	Valore economico direttamente generato e distribuito	Totale	14-15
EC2 Core	Rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	Totale	11, 57
EC3 Core	Copertura degli obblighi pensionistici	Totale	RF 132, 163
EC4 Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Totale	15
EC5 Add	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Parziale	29
EC6 Core	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	Totale	48
EC7 Core	Assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività	Totale	21
EC8 Core	Sviluppo di investimenti forniti principalmente per "pubblica utilità"	Totale	51-53
Performance ambientale			
DMA EN	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	57, 60, 64
EN1 Core	Materie prime utilizzate	Totale	62
EN2 Core	Materiali riutilizzati o riciclati	Totale	62
EN3 Core	Consumo diretto di energia per fonte	Totale	62
EN4 Core	Consumo indiretto di energia	Totale	62
EN6 Add	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	Totale	59-60
EN8 Core	Consumo di acqua per fonte	Totale	63
EN11 Core	Localizzazione di siti ubicati in aree protette o in aree a elevata biodiversità	Totale	- Indesit Company non possiede né gestisce stabilimenti e sedi operative situate all'interno di aree protette. Per quanto riguarda la prossimità ad aree naturali protette, si segnala che lo stabilimento di Albacina nel comune di Fabriano è situato a poca distanza dal Parco Naturale Regionale della Gola della Rossa e di Frasassi.

Indicatore	Copertura	Pagina/ Riferimento	Note
EN12 Core	Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità Totale	-	Le attività produttive svolte nello stabilimento di Albacina, situato all'esterno del parco naturale, non provocano impatti significativi sulla biodiversità dell'area. Lo stabilimento, inoltre, è dotato di sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001 e rispetta tutte le normative ambientali vigenti. In particolare, il processo produttivo non prevede la generazione di emissioni atmosferiche potenzialmente dannose per la flora e la fauna del parco, né lo scarico di acque reflue aventi qualità (compresi i parametri di torbidità e temperatura) tali da compromettere i normali cicli biologici dei corpi idrici recettori.
EN16 Core	Emissioni dirette di gas a effetto serra Totale	63	
EN17 Core	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso Totale	64	
EN19 Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono Totale	-	Non si sono registrate fughe di sostanze nocive per l'ozono all'interno degli stabilimenti e delle sedi del Gruppo. Gli impianti di condizionamento presenti negli uffici e nei luoghi di lavoro sono eserciti in applicazione dei sistemi di gestione ambientale adottati da Indesit Company, i quali prevedono lo svolgimento di periodiche attività di monitoraggio e manutenzione finalizzate alla prevenzione delle perdite di sostanze nocive per l'ozono.
EN20 Core	Altre emissioni in atmosfera Totale	63	
EN21 Core	Scarichi idrici Parziale	63	Il dato relativo alla distribuzione degli scarichi di acqua per destinazione attualmente non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2014.
EN22 Core	Produzione rifiuti e metodi di smaltimento Totale	63	
EN23 Core	Numero totale e volume di sversamenti inquinanti Totale	-	Nel corso del 2012 non si sono verificati sversamenti significativi di sostanze inquinanti che avrebbero potuto compromettere lo stato del suolo e del sottosuolo.
EN26 Core	Iniziative per mitigare gli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente Totale	57-60	
EN27 Core	Percentuale di prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato Totale	65-66	
EN28 Core	Sanzioni per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale Totale	-	Il Gruppo non ha ricevuto multe o sanzioni significative per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.
Performance sociale			
DMA LA	Informazioni sulle modalità di gestione Totale	18, 24, 26, 29, 30, 34	
LA1 Core	Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione Totale	19-21, 23	
LA2 Core	Turnover per età, sesso e regione Totale	19	
LA3 Add	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi Totale	30	

Indicatore		Copertura	Pagina/ Riferimento	Note
LA4 Core	Grado di copertura dei contratti collettivi	Totale	34	
LA5 Core	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	Totale	34	
LA6 Add	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	Totale	34	
LA7 Core	Infortuni sul lavoro e malattie	Totale	32, 33	Non si sono verificati casi di infortunio mortale.
LA8 Core	Programmi formativi relativi alla prevenzione e al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi	Totale	31, 33-34	
LA10 Core	Formazione del personale	Totale	24-26	
LA11 Add	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	Totale	24-26	
LA12 Add	Percentuale dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera	Totale	26	
LA13 Core	Ripartizione del personale per sesso e altri indicatori di diversità (es. disabilità)	Totale	19, 23; RCG 46-52	
LA14 Core	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Parziale	29	Il dato quantitativo relativo al rapporto tra lo stipendio base delle donne e degli uomini per categoria professionale attualmente non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2014.
Diritti umani				
DMA HR	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	36, 47	
HR1 Core	Operazioni con valutazione del rispetto dei diritti umani	Totale	47-48	Nel corso del 2012 non sono stati conclusi accordi d'investimento che abbiano portato all'acquisizione di altra entità.
HR2 Core	Fornitori e appaltatori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Totale	47-48	
HR4 Core	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Totale	-	Dai verbali delle riunioni dell'Organismo di Vigilanza non è emerso nulla a riguardo.
HR5 Core	Attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi	Totale	36	
HR6 Core	Operazioni a elevato rischio di ricorso a lavoro minorile	Totale	36	
HR7 Core	Operazioni a elevato rischio di ricorso a lavoro forzato	Totale	36	
Impatti nella società				
DMA SO	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	10, 35, 52	
SO1 Core	Gestione degli impatti nella comunità	Totale	35, 52	
SO2 Core	Monitoraggio del rischio di corruzione	Totale	10	
SO3 Core	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	Totale	10, 26	
SO4 Core	Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	Totale	-	Nel corso del 2012, non sono stati riscontrati episodi di corruzione nel Gruppo. Le procedure di verifica che sono state attivate a seguito di segnalazioni pervenute alla casella mail dell'OdV o secondo le altre modalità previste non hanno, infatti, fornito riscontri degni di ulteriore seguito.
SO5 Core	Posizioni sulla politica pubblica e lobbying	Totale	66-67	
SO8 Core	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi e regolamenti	Totale	RF 86	

Indicatore		Copertura	Pagina/ Riferimento	Note
Responsabilità di prodotto				
DMA PR	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	38, 42	
PR1 Core	Fasi del ciclo di vita dei servizi i cui impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	Totale	42	
PR2 Add	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	Totale	42	Il Gruppo ha ricevuto un ordine di ritiro di un codice prodotto del segmento Cooking dall'autorità belga per una non conformità alla normativa europea sulla sicurezza.
PR3 Core	Informazioni richieste dalle procedure e servizi soggetti a tali requisiti informativi	Totale	42, 44	
PR4 Add	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti le informazioni e l'etichettatura di prodotti	Totale	44	
PR5 Add	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Totale	43, 45	
PR6 Core	Programmi di conformità a leggi e codici volontari relativi alle attività di marketing	Totale	-	In merito all'ideazione e allo sviluppo delle campagne pubblicitarie e delle altre attività di promozione e sponsorizzazione, Indesit Company presta grande attenzione al rispetto della normativa, prevedendo la verifica preventiva della compliance alle leggi vigenti di attività di marketing e pubblicità. Inoltre, il Gruppo è membro delle associazioni UPA - Unione Pubblicitari Associati e WFA - World Federation of Advertiser.
PR8 Add	Reclami relativi a violazioni della privacy	Parziale	44	
PR9 Core	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura o utilizzo di prodotti o servizi	Totale	42	

Tabella di raccordo tra indicatori GRI e principi del Global Compact

Area	Principi Global Compact	Indicatori GRI
Diritti umani	Principio I Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	EC 5 LA 4, LA6, LA 7, LA 8, LA 13, LA 14 HR 1, HR 2, HR 4, HR 5, HR 6, HR 7 SO 5 PR 1, PR 2, PR 8
	Principio II Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	HR 1, HR 2, HR 4, HR 5, HR 6, HR 7 SO 5
Lavoro	Principio III Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	LA 4, LA 5 HR 1, HR 2, HR 5 SO 5
	Principio IV Alle imprese è richiesto di sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	HR 1, HR 2, HR 7 SO 5
	Principio V Alle imprese è richiesto di sostenere l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	HR 1, HR 2, HR 6 SO 5
	Principio VI Alle imprese è richiesto di sostenere l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	EC 7 LA 2, LA 13, LA 14 HR 1, HR 2, HR 4 SO 5
Ambiente	Principio VII Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	EC 2 EN 26 SO 5
	Principio VIII Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	EN 1, EN 2, EN 3, EN 4, EN 6, EN 8, EN 11, EN 12, EN 16, EN 17, EN 19, EN 20, EN 21, EN 22, EN 23, EN 26, EN 27, EN 28
	Principio IX Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	EN 2, EN 6, EN 26, EN 27 SO 5
Anti-corrruzione	Principio X Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	SO 2, SO 3, SO 4, SO 5

Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
 Via 1° Maggio, 150/A
 60131 ANCONA AN

Telefono +39 071 2901140
 Telefono +39 071 2916381
 e-mail it.fraudulity@kpmg.it
 PEC kpmgspe@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della
 Indesit Company S.p.A.

1. Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Indesit Company (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2012. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Guida alla lettura", compete agli amministratori della Indesit Company S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Indesit Company in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Indesit Company S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
2. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC")), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
 - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La creazione e la distribuzione della ricchezza generata" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Indesit Company al 31 dicembre 2012, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 26 marzo 2013;
 - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Indesit Company S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di società indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Aziende Associate: Bergamo, Bologna, Brescia, Cagliari, Catania, Cosenza, Firenze, Genova, Lodi, Milano, Napoli, Novara, Padova, Palermo, Pavia, Perugia, Pescara, Roma, Torino, Varese, Trieste, Udine, Verona, Vicenza.

Numero per azioni
 Capitale autorizzato
 Euro 6.045.000,00 i.v.
 Registro Imprese Milano e
 Codice Fiscale 01207880153
 R.E.A. Milano 16/112081
 Partita IVA 02702990153
 VAI number IT0032002133
 Conto Aperto: Via Vercelli 15
 20124 Milano (MI) ITALIA



Gruppo Indesit Company
Relazione della società di revisione sulla
revisione limitata del bilancio di sostenibilità
31 dicembre 2012

- verifiche in sito presso lo stabilimento di Comunanza (AP);
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Indesit Company S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

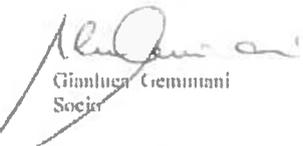
La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISA 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Per quanto riguarda i dati e le informazioni relativi al bilancio di sostenibilità dell'esercizio precedente presentati ai fini comparativi, si fa riferimento alla nostra relazione emessa in data 27 aprile 2012.

- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Indesit Company al 31 dicembre 2012 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - Global Reporting Initiative, come descritto nel paragrafo "Guida alla lettura".

Ancona, 30 aprile 2013

KPMG S.p.A


Gianluca Ciemmani
Socio

Contatti

Indesit Company S.p.A.

Direzione CSR
Viale Certosa, 247- 20151 Milano
csr@indesit.com
Tel. +39 023008321 - Fax +39 0230083558

